

SOTEVIIDAKOSSA

Työikäisten matalankynnyksen palvelupolkujen toimivuus
kansalaisen näkökulmasta

Raappana Mikko
Ukonaho Susanna

Opinnäytetyö
Sosiaali
Sosiaalialan osaamisen johtaminen
Sosionomi (Ylempi AMK)

2020

Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan osaamisen johtaminen
Sosionomi YAMK

Tekijät	Mikko Raappana Susanna Ukonaho	Vuosi 2020
Ohjaajat	Timo Marttala Leena Viinamäki	
Toimeksiantaja	Meriva sr	
Työn nimi	Soteviidakossa	
Sivu- ja liitemäärä	59 + 1	

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella asiakkaiden ja palveluntuottajien kokemuksia ja mielipiteitä Sote-palveluviidakosta sekä huomioida eri palveluiden vastaavuutta, saatavuutta ja saavutettavuutta Kemin alueella. Tarkastelemme myös, vastaavatko kolmannen sektorin sekä kunnalliset palvelut asiakkaiden odotuksiin ja mitä palveluntuottajat itse ovat mieltä heidän vastauksistaan. Opinnäytetyö on rajattu Kemin alueeseen ja sieltä tutkittavaksi valikoituivat omasta työstämme haastateltavat palveluiden käyttäjät sekä palveluiden tuottajat; Kemin sosiaalitoimi, Kemin työllisyyspalvelut ja Meriva sr.

Opinnäytetyömme on laadullinen tapaustutkimus narratiivisesti kerrottuna asiakkaan ja palveluntuottajien välisestä keskustelusta. Kehittämistehtävän yhtenä tarkoituksena on myös luoda meille itsellemme työkaluja, jotka auttavat ihmisiä palvelujärjestelmän moninaisessa viidakossa. Työskentelemme itse Merivan palveluksessa, jossa kohtaamme päivittäin palvelupolkujen ja hallinto rajapintojen saatavuuteen ja vastaavuuteen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi kaikki palveluntuottajat ovat yhteistyökumppaneitamme. Opinnäytetyömme metodologiana on tutkimushaastattelu, koska olemme itse mukana asiakkaidemme mukana toiminnassa päivittäin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että monesti palveluiden käyttäjät eivät tiedä itse palvelusta paljoa. Suurin osa palveluiden käyttäjistä ohjattiin sen hetkiseen palveluun muuta kautta, kuin että he itse olisivat löytäneet palvelun. Palveluntuottajat myös olivat sitä mieltä, että yhteistyötä palveluiden saamisen helpottamiseksi on vielä lisättävä, sekä palveluista tiedottamiseen on kiinnitettävä huomiota oikean kohderyhmän saavuttamiseksi. Palveluiden saatavuuden kynnyksestä tulee myös madaltaa.

Palveluille on selvästi suurta kysyntää. Haastateltavien keskuudessa ongelmia aiheutti palveluista tiedottaminen, sekä haastateltavien ymmärrys siitä mitä palvelua on saamassa ja miksi. Tärkeää olisi myös ymmärtää mihin palveluihin on oikeutettu.

Asiasanat palvelujärjestelmä, laadullinen tutkimus, tutkimushaastattelu, tapaustutkimus, sosiaalipolitiikka.

Master School
of Northern Well-being and Services

Authors	Mikko Raappana Susanna Ukonaho	Year 2020
Supervisors	Timo Marttala Leena Viinamäki	
Commissioned by	Meriva sr	
Subject of thesis	In the service system jungle	
Number of pages	59 + 1	

The aim of this thesis was to find out experiences and opinions of customers and social service providers on Finnish social service system and also pay attention on the equivalence, availability and accessibility of three different services in the Kemi area. It was also studied whether third sector and municipal services meet customers expectations and how service providers themselves feel about their responses. We interviewed customers as well as service providers around our work. The service providers were Kemi social services, Kemi employment service and Meriva foundation.

The thesis is a qualitative case study, which is narrated from a discussion between a customer and service providers. One of the purposes of this thesis was to create tools to help people in the diverse jungle called service system. We work for Meriva foundation where we face daily issues related to the availability and equivalence of services and administrative interfaces are met at Meriva. In addition, all service provider in this thesis are Meriva's partners. The methodology of the thesis is a research interview, because we are involved in our customers activities on a daily basis.

The research revealed that many times the users of the services do not know much about the service itself. Most of the users of the services were directed to the current service through some other than that they themselves had found the service. In the opinion of service providers, co-operation must be increased in order to improve availability of services. Attention must be paid also to provide information about the services to reach the right target group. The threshold for the availability of the services should also be lowered. There is a great demand for right services. There is also a great need for information about the services and for example, for the customer to know what services are available and why. It is also important to the customer to understand which services they are entitled to.

Key words service system, qualitative research, research interview, case study, social policy

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	2
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	2
2.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset	2
3 MENETELMÄNÄ TOIMINTATUTKIMUS	3
3.1 Toimintatutkimuksen määrittelyä	3
3.2 Toimintatutkimuksen piirteet	4
3.3 Laadullinen tutkimus	6
3.4 Tapaustutkimus	9
3.5 Tapaustutkimuksen teoreettinen tausta	10
3.6 Tutkimushaastattelu.....	11
3 TUTKIMUS PAIKKAKUNTANA KEMI.....	13
4.1 Meriva Sr	13
4.2 Kansalaistalo-hanke ja Kemikammari	14
4.3 SOKU – Hankkeet 2015-2020	15
4.4 Kemin sosiaalitoimenpalvelut.....	18
4.5 Kemin kaupungin työllisyyspalvelut	19
5 KEMIN ALUEELLINEN SOSIAALIPOLITIikka	22
6 SOSIAALIPOLITIikka SUOMESSA.....	26
7 OSALLISUUS JA YHTEISÖLLISYYS	36
8 ETIIKKA JA TUTKIMUKSEN ETIIKKA	40
9 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	43
9.1 Lyyli.....	44
9.2 Taisto	44
9.3 Pekka.....	46
9.4 Hanna	47
9.5 Palveluntuottajien kommentoinnit	49
9.5.1 Kemin työllisyyspalvelut	49
9.5.2 Meriva sr	50
9.5.3 Kemin sosiaalitoimi.....	50
10 POHDINTA	51
LÄHTEET.....	54
LIITTEET	58

1. JOHDANTO

Yhteiskunnassa ja sen rakenteissa tapahtuvat muutokset ovat suuressa osassa Sosiaali- ja terveysalan uudistuksia. Näillä uudistuksilla vastataan kansalaisten tarpeisiin ja edistetään hyvinvointipoliittisia tavoitteita. Palvelurakenteen uudistuksen tavoitteena oli kaventaa ihmisten terveys- ja hyvinvointi eroja sekä parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta sekä saatavuutta.

Tarkastelimme asiaa haastattelemalla omia asiakkaitamme pienellä otannalla ja esitimme ajatukset Kemin kaupungin työllisyyspalveluiden sekä, Meriva sr:n ja sosiaalitoimen henkilöstölle. Kysyimme samoja kysymyksiä ja vertailimme kohtaako palveluiden käyttäjien ja tuottajien ajatukset. Tavoitteenamme oli saada keskustelua aikaiseksi asiakkaiden kokemusten ja mielipiteiden sekä palvelun tuottajien näkemysten välille. Teimme opinnäytetyön Meriva sr:lle, joka toimii kolmannella sektorilla. Merivan sr:n suurin palvelun ostaja on Kemin kaupunki. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä näkyväksi asiakkaiden ja palveluiden tuottajien yhteinen rajapinta, jossa me itse työskentelemme sekä antaa meille työkaluja toimia työssämme.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden ja palveluntuottajien kokemuksia ja mielipiteitä palveluviidakossa sekä huomioida eri palveluiden vastaavuutta, saatavuutta ja saavutettavuutta. Tarkastelimme myös, että vastaavatko kolmannen sektorin- sekä kunnalliset palvelut asiakkaiden odotuksiin.

Aiheesta voi saada suurenkin otannan mutta rajasimme kehittämistehtävän työmme kautta valitsemiimme muutamiin asiakas tarinoihin ja tärkeimpiin yhteistyökumppaneihin ja niiden tarjoamiin palveluihin, koska törmäämme niihin päivittäin. Asioiden avaaminen auttoi ymmärtämään kohderyhmän tarpeita palveluviidakossa toimimiseen.

2.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

1. Kemiläisten työkäisten kohderyhmän kokemukset palvelujen saavutettavuudesta ja omiin tarpeisiin vastaamisesta kunnallisissa palveluissa kuten Sosiaalitoimi, Kemin kaupungin työllisyyspalvelut sekä kolmannen sektorin palveluista kuten Meriva sr?
2. Toteutuuko palveluntuottajan mielestä oman terveys- ja hyvinvointi palvelun saatavuus ja saavutettavuus ja mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamiseen?

3 MENETELMÄNÄ TOIMINTATUTKIMUS

Käytimme opinnäytetyössämme toimintatutkimusta, joten olemme mukana toiminnassa ja kohderyhmän mukana. Toimintatutkimuksessa tutkija on aktiivinen ja osallistuu tutkimaansa toimintaan tekemällä tutkimuskohteeseensa tarkoituksenmukaiseen muutokseen pyrkivän väliintulon eli intervention. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2007, 16-19, 196-197.)

Toimintatutkimus ilmenee opinnäytetyössämme siten, että perustyössä suunnittelemme ja toteutamme toimintaa yhdessä asiakkaidemme kanssa. Yhdistämme opinnäytetyömme perustyöhön ja pyrimme selvittämään opinnäytetyössä käytettävien tutkimusmenetelmien keinoin, miten saamme työkaluja työhömmä ja luomaan helpommin saavutettavuutta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä.

Toimintatutkimus määritellään yleisellä tasolla tutkimukseksi, joka perustuu tutkittavien osallistumiseen ja on suuntautunut sosiaalisen yhteisön ongelmien ratkaisuun. Huolimatta tästä, ei ole olemassa mitään yksiselitteistä näkemystä siitä, miten tutkittavat osallistuvat tai miten on mahdollista yhdistää toisiinsa tieteellinen tutkimus ja sosiaalisen yhteisön ongelmien ratkaiseminen. Toimintatutkimusta on vaikea selittää yksiselitteisesti tai antaa sille tarkkaa määritelmää, koska se ei ole ainoastaan tutkimusmenetelmä vaan joukko tutkimusmenetelmiä (Kananen 2014, 13).

3.1 Toimintatutkimuksen määrittelyä

Käytännössä toimintatutkimuksen kohteena voi olla mikä tahansa käytännön elämän ongelma. Esimerkiksi toimintamallin kehittäminen tarvelähtöisesti oli paikkakuntamme kirkon seurakunnan alueellisista eroista nouseva tarve kehittää esimerkiksi terveydenhuollon palveluita. (Kuusela 2005, 17.)

Kiinnostavin piirre toimintatutkimuksessa on, että se tehdään tutkittavien kanssa ja tavoitteena muuttaa tutkittavien maailmaa muodossa tai toisessa.

Tämä tarkoittaa, että siinä on kyse aina tutkimus- ja muutosprosessista, joka perustuu tutkittavien ja tutkijan väliseen yhteistoimintaan. Sosiaalista toimintaa käsittelevässä tutkimuksessa yhteisten sopimusten perusteella syntyneestä yhteistoiminnasta käytetään käsitettä monisubjekti, jolla viitataan siihen, että erilliset yksilöt toimivat yhdessä tiettyjen yhteisesti sovittujen sääntöjen perusteella. Olennaista toimintatutkimuksellisissa tapauksissa on, että kaikissa toiminnan perusedellytyksenä on, että toimijoiden välillä on yhteisesti sovittuja sopimuksia siitä, miten toimitaan (Kuusela 2005, 53).

Toimintatutkimuksellisella työotteella tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että toiminnassa mukana oleva tutkija havainnoi toimintaa niin, että on mukana toiminnassa. Tosin ongelmalliseksi menetelmän tekee se, että tutkija on juuri itse mukana toimijana. Tutkijan itsensä mukana olo tutkimustilanteessa herättää luotettavuuskysymyksen (Kananen 2009, 67).

Toimintatutkimus ei kuitenkaan ole pelkästään tutkijoiden työtä, sillä siinä on aina mukana ihmisiä käytännön työelämästä sekä tutkittavassa asiassa toimivia. Se lähtee niistä, joita toiminta koskee ja heidän voimastaan löytää ratkaisu ongelmaan. Toimintatutkimuksen voima piileekin siinä, että henkilöt, joita ongelma koskee, löytävät siihen ratkaisun yhdessä ja samalla sitoutuvat muutokseen. Toimintatutkimus nähdäänkin toimijoista kumpuavana toimintana ja voimana, ei ulkoapäin annettuina käskyinä, ohjeina tai kehittämistoimintana (Kananen 2009, 9).

Toimintatutkimuksen tärkeä elementti on muutos, joka on pysyvä. Toimintatutkimus pitää näin ollen lupauksen paremmasta, kuitenkin niin, että tulos voi olla myös negatiivinen. Lopputulema esimerkiksi kehittämishankkeessa voi olla, että kyseistä toimintaa ei nähdä tarpeelliseksi juurruttaa pysyväksi toiminnaksi sen vähäisen tarpeen vuoksi (Kananen 2009, 9).

3.2 Toimintatutkimuksen piirteet

Toimintatutkimus on sekoitus muita tutkimusmenetelmiä-kvalitatiivista ja kvantitatiivista otetta. Se ei sulje pois muiden tutkimusotteiden tiedonkeruu- ja

aineiston analyysimenetelmiä. Oleellisia elementtejä toimintatutkimuksessa ovat toiminnan kehittäminen, yhteistoiminta, osallisuus sekä tutkimus itsessään (Kananen 2009, 9-10).

Osallistava toimintatutkimus on käsitteenä moniselitteinen. Sen perinteellä voidaan viitata joko tutkijan tai hänen sosiaalisen yhteisönsä osallistumiseen. Olennaisin osa on kuitenkin, että osallistuvan toimintatutkimuksen ideana on tutkittavien mukanaolo prosessissa. Lähestymistapa sisältää monia suuntauksia, eikä osallistumisen sisällöstä ole olemassa yksiselitteistä kantaa. Osallistava toimintatutkimus voidaan nähdä myös eräänlaisena maailmankatsomuksena, joka korostaa demokraattisia menettelytapoja (Kuusela 2005, 18).

Arja Kuula on todennut toimintatutkimuksesta seuraavaa: "Käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin ovat ne piirteet, jotka yhdistävät eri toimintatutkimuksia. Toimintatutkimusta on vaikea selittää yksiselitteisesti tai antaa sille tarkkaa määritelmää, koska se ei ole ainoastaan tutkimusmenetelmä vaan joukko tutkimusmenetelmiä (Kananen 2014, 13-14). Toimintatutkimukselle on tyypillistä kuitenkin käytäntöön suuntautuminen, ongelmakeskeisyys, tutkittavien ja tutkijan roolit aktiivisina toimijoina muutosprosessissa sekä tutkittavien ja tutkijan suhteen perustana oleva yhteistyö. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Kyse on lähinnä tavasta lähestyä tutkimuskohdetta, eikä niinkään erityisestä tekniikasta. Kuitenkin tutkijat ovat pyrkineet löytämään määritelmän, joka ilmaisee toimintatutkimuksen keskeiset piirteet. Carr ja Kemmis määrittelevät toimintatutkimuksen seuraavasti: Toimintatutkimus on itsereflektioivan tutkimuksen muoto, jota suorittavat sosiaaliin (myös kasvatuksellisiin) tilanteisiin osallistuvat, tarkoituksella lisätä tarkoituksenmukaisuutta ja pätevyyttä heidän omissa käytännöissään, näiden käytäntöjen ymmärtämistä ja olosuhteita, joissa näitä käytäntöjä toteutetaan (Kananen 2014, 17). Toimintatutkimusta on vaikea selittää yksiselitteisesti tai antaa sille tarkkaa määritelmää, koska se ei ole ainoastaan tutkimusmenetelmä vaan joukko tutkimusmenetelmiä (Kananen 2014, 13).

Toimintatutkimuksessa on havaittavissa eri suuntauksia. Kyseessä ei ole vain yksi ja sama prosessi, vaan eri painotuksilla ja variaatioilla toteutettava menetelmä. Muiden tutkimusotteiden tiedonkeruu- ja aineiston analyysimenetelmiä toimintatutkimus ei sulje pois. Tärkeimpiä elementtejä toimintatutkimuksessa ovat tutkittavien henkilöiden kyky osallistua aktiivisesti kaikkiin tutkimusprosessin osa-alueisiin, toiminnan kehittäminen, yhteistoiminta, tutkimus ja toimijan eli tutkijan mukanaolo. Toimintatutkimus on prosessimaista, sillä toisiaan seuraavien syklien avulla toimintaa kehitetään jatkuvasti. (Kananen 2014, 13-14.)

Tutkimuksemme tarkoituksena oli osittain tarkastella myös sitä, millaisia palvelu tarpeita nousee esille palvelujärjestelmässä yksilön osallisuuden kannalta esimerkiksi erilaisten ryhmätoimintojen kautta. Kuinka ne osallistavat kävijöitä sekä millaisia palvelupolkuja niiden seurauksena voi syntyä. Toimintatutkimus soveltuu kehittämään käytännön tietoa ihmisten sosiaalisesta toiminnasta. Toimintatutkimus on ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti. Sen tarkoituksena suunnitella ja kehittää uusia toimintatapoja. Toimintatutkimus voi olla myös oman työn kehittämistä. Toimintatutkimuksessa voidaan analysoida yksilö, ryhmä, ryhmien välisten suhteiden, organisaation tai alueellisten verkostojen tasolta toimintaa (Kananen 2014, 14). Kuula on todennut toimintatutkimuksesta seuraavaa: "Käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin ovat ne piirteet, jotka yhdistävät eri toimintatutkimuksia." (Kananen 2014, 14).

3.3 Laadullinen tutkimus

Käytimme opinnäytetyössämme laadullista tutkimusta eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä. Näissä menetelmissä yhteisenä piirteenä korostuu muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. Näitä näkökulmia pääsemme tutkimaan haastatteleamalla omia asiakkaitamme ja

viemällä heidän näkemykset ja kokemukset palvelujärjestelmässä päättävälle tahoille, joka saa aikaan keskustelua tapausten laadukkuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2011,17-19.)

Laadullisen tutkimuksen parina pidetään määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Laadullisen ja määrällisen menetelmäsuuntauksen välistä eroa usein korostetaan, vaikka molempia suuntauksia voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa ja molemmilla suuntauksilla voidaan selittää, tosin eri tavoin, samoja tutkimuskohteita. Osa analyysimenetelmistä perustuu vahvasti laadullisen tutkimuksen tai määrällisen tutkimuksen suuntaukseen. Toisaalta monet menetelmät asettuvat lähtökohdiltaan suuntausten ääripäiden välimaastoon. Laadullisten ja määrällisten menetelmien yhdistämisen mielekkyys samassa tutkimuksessa riippuu tutkijan tieteenfilosofisista sitoumuksista.

Laadullisen tutkimuksen peruskysymys on, tutkia laadullisen tutkimuksen suhdetta teoriaan ja teoreettiseen. Tähän sisältyy kaksi toisiinsa liittyvää kysymystä; tarvitaanko laadullisessa tutkimuksessa teoriaa ja edustaako se empiiristä analyysia vai teoreettista analyysia. Tutkimuksessa tarvitaan teoriaa metodien, tutkimuksen etiikan ja luotettavuuden hahmottamiseen ja ylipäätään tutkimuskokonaisuuden mieltämiseen. Tutkimuksen teoria ja viitekehys muodostuvat käsitteistä ja niiden välisistä merkitys suhteista. Viitekehys käsitteellisenä ilmiönä voidaan jakaa kahteen osaan. Tutkimusta ohjaava metodologia, sekä se, että mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. Tämä palvelee tutkimuksen teoria merkitystä laadullisessa tutkimuksessa. (Tuomi, J. & Sarajärvi A.,17-19.)

Kvalitaativiset tutkimusmenetelmät ovat todennäköisesti vanhimpia tieteellisiä tekniikoita, jotka ovat peräisi antiikin Kreikan filosofien kvalitatiivisesta maailman tarkastelusta ja heidän pyrkimyksistä ymmärtää ja selittää näkemäänsä. Vaikka kvalitatiivisia metodeja on joskus väitetty helpommiksi kuin kvantitatiivisia, voi kvalitatiivisten metodien kautta saatu tieto tarjota syvällistä ymmärrystä ilmiöistä millaista ei voi saavuttaa muulla tavalla. (Shuttleworth, M. 2008).

Kvalitatiivisen tutkimuksen rakenne on todennäköisesti joustava verrattuna muihin vastaavanlaisiin yleisesti hyväksytyihin tutkimusmetodeihin. Vaikka se ei sisällä standardoitua tutkimusrakennetta, tämän kaltainen tutkimus tulee suunnitella ja toteuttaa erittäin tarkasti. Tutkijoiden tulee varmistaa, että ovat puolueettomia ja ne käyttävät avoimia tutkimusmetodeja ja heidän tulee olla jatkuvasti valveilla mahdollisten virheiden varalta. Tämä yleensä käsittää tietoisuuden puolueettomuudesta sekä syvän ymmärryksen kyseisestä ilmiöstä. (Shuttleworth, M. 2008). Laadullisen tutkimuksen parina pidetään määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Laadullisen ja määrällisen menetelmäsuuntauksen välistä eroa usein korostetaan, vaikka molempia suuntauksia voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa ja molemmilla suuntauksilla voidaan selittää, tosin eri tavoin, samoja tutkimuskohteita. Osa analyysimenetelmistä perustuu vahvasti laadullisen tutkimuksen tai määrällisen tutkimuksen suuntaukseen. Toisaalta monet menetelmät asettuvat lähtökohdiltaan suuntausten ääripäiden välimaastoon. Laadullisten ja määrällisten menetelmien yhdistämisen mielekkyys samassa tutkimuksessa riippuu tutkijan tieteenfilosofisista sitoumuksista.

Laadullisen tutkimuksen peruskysymys on, tutkia laadullisen tutkimuksen suhdetta teoriaan ja teoreettiseen. Tähän sisältyy kaksi toisiinsa liittyvää kysymystä; tarvitaanko laadullisessa tutkimuksessa teoriaa ja edustaako se empiiristä analyysia vai teoreettista analyysia. Tutkimuksessa tarvitaan teoriaa metodien, tutkimuksen etiikan ja luotettavuuden hahmottamiseen ja ylipäätään tutkimuskokonaisuuden mieltämiseen. Tutkimuksen teoria ja viitekehys muodostuvat käsitteistä ja niiden välisistä merkitys suhteista. Viitekehys käsitteellisenä ilmiönä voidaan jakaa kahteen osaan. Tutkimusta ohjaava metodologia, sekä se, että mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. Tämä palvelee tutkimuksen teoria merkitystä laadullisessa tutkimuksessa. (Sarajärvi & Tuomi 2011,17-19.)

Opinnäytetyöprosessin aikana jouduimme monesti muistuttelemaan itseämme ja tarkentamaan tutkimuskysymyksiä, jotta olisimme täysin puolueettomia. Oma oletuksemme jostain syystä oli, että asiakkaamme eivät välttämättä olisi

tyytyväisiä palveluntarjoajiin tai, että palveluntarjoajat eivät välttämättä tunnista, mistä asiakkaat tulevat tai heidän tarpeitaan.

3.4 Tapaustutkimus

Valitsimme tapaustutkimuksen opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi, koska käytämme tapaus esimerkkejä oman ja työparini työelämästä haastatteleamalla kahta tai kolmea asiakasta, kuvaamalla omaa työtä, kuvaamalla alue/seutukehitystä, kuvaamalla yhteistyöorganisaatiot sekä organisaatioiden yhteisen pelikentän, jossa asiakas on kokemuksellinen toimija. Kaikki laadullinen tutkimus ei kuitenkaan ole 'tapausten' tutkimusta. Prosessin aikana pyrimme viemään asiakkaiden kertomukset ja kokemukset ylös hallintorajapintoihin, jolloin saamme myös ylemmän tason näkemykset asiakkaan kertomalle kokemustiedolle.

Asiakasrajapinnan tuottamat arkielämästä kumpuavat vastaukset erilaisiin kysymyksiin, voivat olla epäluotettavia. Esimerkiksi pelkkien kokemusten ja havainnointien perusteella kerätyissä tiedoissa voi puuttua perustelut, koska jokainen ihminen tulkitsee kokemuksia ja tapahtumia henkilökohtaisesta näkökulmastaan. Jokapäiväinen ajattelu voi johtaa kritiikittömiin päätelmiin. Tutkimuksen ja arvioinnin avulla saatava tieto täsmentää ongelmiin liittyviä kysymyksiä ja luo ymmärrystä siihen, mistä on kysymys. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 18-20.)

Tapaustutkimuksessa on kyse tutkimusstrategiasta, jolla tutkimus toteutetaan ei niinkään tietystä metodologiasta tai metodeista. Kuten tutkimuksessa yleensäkin, tietyt vaiheet tehdään myös tapaustutkimuksessa riippumatta siitä, minkälaista tapaustutkimusta ollaan tekemässä. Vaikka tapauksia tarkastelevan tutkimusstrategian suunnittelu voi olla suoraviivaista, itse tutkimuksen tekeminen on monimuotoinen ja iteratiivinen prosessi, joka tarkoittaa toistuvaa prosessia. Prosessi ei silti välttämättä etene juuri niin kuin oli suunniteltu. Tutkimusprosessin kuluessa tutkija työskentelee prosessimaisesti eli palaa takaisin ja tarkentaa, keskusteluttaa aineistoja keskenään, kehittää vuoropuhelua teorian ja empirian välillä ja niin edelleen. (Eriksson & Koistinen 2014.)

Tapaustutkimuksen keskeisiä työvaiheita ovat tutkimuskysymysten muotoileminen, tutkimusasetelman jäsentäminen, tapausten määrittely ja valinta, käytettävien teoreettisten näkökulmien ja teoreettisten käsitteiden määrittely, aineiston ja tutkimuskysymysten välisen vuoropuhelun logiikan selvittäminen, aineiston analyysitapojen ja tulkintasääntöjen päättäminen sekä raportointitavan päättäminen. (Eriksson & Koistinen 2014.)

3.5 Tapaustutkimuksen teoreettinen tausta

Tapaustutkimus käsitetään usein empiiriseksi eli kokemusperäiseksi tutkimukseksi, jossa tutkittava ilmiö, henkilö tai asia on omassa ympäristössään ja todellisessa elämäntilanteessaan. Yleisesti tapaustutkimusta voidaan hyödyntää tutkiessa monenlaisia tapauksia esimerkiksi pienryhmäkäyttäytymistä, kansainvälisiä suhteita, johtamisprosesseja tai asiakastapauksia. Lisäksi on määritelty, että tapaustutkimuksessa tutkitaan eri aikaan sidottuja ilmiöitä tai tapahtumia. (Yin 2009.)

Tapaustutkimuksen tarkka määrittely on ongelmallinen, sillä tutkittava tapaus voi olla mikä vain esimerkiksi ryhmä, yksilö, koulu, sairaala ja niin edelleen. Luonteen omaista tapaustutkimukselle on koota ja hankkia tietoa monipuolisesti ja monella tavalla tutkittavasta kohteesta (Metsämuurunen, 2009, 222). Tapaustutkimuksen teko ei siis rajoita menetelmien valintoja vaan käytössä voi yhtä hyvin olla niin kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät. Tapaustutkimukseen voidaan lukea esimerkiksi monet projektit ja kehittämis- tai arviointitutkimukset.

Tapausta tutkimalla tarkoitetaan sitä, että tietyistä ilmiöistä pyritään lisäämään ymmärrystä pyrkimättä kuitenkaan yleistettävään tietoon. Tapaustutkimus valitaankin yleensä menetelmäksi, kun kohdetta halutaan ymmärtää syvällisesti ja huomioida siihen liittyvät kontekstit, joita voivat olla esimerkiksi taustat, olosuhteet tai ympäristö. Yksittäistapauksen ylittävää tietoa voidaan saada yhdenkin huolellisella tutkimisella, vaikka sen pohjalta ei voida esittää

yleistyksiä. Aineiston perusteellisella kuvauksella ja sen analyysillä voidaan vahvistaa tulosten merkitystä ja oikeellisuutta (Puusniekka & Saarinen-Kauppinen 2006).

3.6 Tutkimushaastattelu

Tutkimushaastattelussa tutkijan tehtävänä on tuoda esiin haastateltavan ajatuksia, kokemuksia, käsityksiä ja tunteita. Suomen kielessä tutkimuksen tiedonkeruun tapa, jossa henkilöltä kysytään heidän mielipiteitään tutkimuksen kohteesta ja vastaus saadaan puhutussa muodossa, nimitetään haastatteluksi. Monet vertaavat haastattelua jopa keskusteluun, koska se muistuttaa sitä monessa suhteessa. Molempiin sisältyvät ei kielellinen kommunikaatio, sekä kielellinen, jossa välittyvät haastateltavan ajatukset, mielipiteet, asenteet, tunteet ja tiedot”. Molemmissa tilanteissa ollaan yleensä kasvotusten. Kuitenkin haastattelu eroaa keskustelusta siten, että haastattelu tähtää tietojen keräämiseen ja on ennalta suunniteltua toimintaa. (Hirsjärvi & Hurme, 2000. 41-42.)

Haastattelemisen tutkimuksen osana on vuorovaikutustilanne, jolle on ominaisia seuraavat piirteet:

1. Haastattelu tehdään haastattelijan ohjaamana ja alulle panemana.
2. Haastattelijä tutustuu ennaltasuunnitellusti tutkimuksen kohteeseen, sekä teoriassa, että käytännössä. Tavoitteena on, että haastattelijä kerää luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeiltä alueilta.
3. Haastattelijan on tunnettava roolinsa haastattelun aikana, mutta myös haastateltava oppii sen.
4. Haastattelijä joutuu monesti ylläpitämään haastateltavan motivaatiota ja motivoimaan häntä enemmän haastattelun aikana.
5. Haastateltava tietää ja luottaa siihen, että annettuja tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme, 2000. 42-43.)

3.7 Tutkimushaastattelun lajit

Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan. Eroja syntyy strukturointi asteen perusteella eli miten kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastatteliija jäsentää tilannetta. Haastattelu nimikkeiden valikoima voi olla osin sekava ja kirjava. Samoillakin nimillä saatetaan puhua aivan erilaisista menetelmistä ja saman tapaisista menetelmistä käyttää eri nimiä. Näitä ovat esimerkiksi puolistrukturoitu-, strukturoimaton-, syvä-, teema-, sekä kvalitatiivinen haastattelu. Opinnäytetyössämme olemme valinneet käytettäväksi puolistrukturoidun teemahaastattelun. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 43).

Puolistrukturoitu henkilökohtainen haastattelu on melko tyypillinen haastattelun muoto, mutta se edustaa vain yhtä haastattelun tapaa. Jokaisella haastattelu tyylillä on tiettyjä etuja ja haittoja, joista tutkijoiden ja tutkimuksen vastaanottajien tulisi olla tietoisia. Kvalitatiiviset haastattelut voivat poiketa rakenteesta, kunkin haastattelun osallistujien lukumäärästä, erilaisista tiedotusvälineistä sekä haastattelutavoista riippuen. (Brinkmann, 2013, 18).

Haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen, haastattelijat ovat alustavasti selvitelleet tutkittavan ilmiön rakenteita, tärkeitä osia, prosesseja sekä kokonaisuutta. Näiden perusteella hän kehittää haastattelun rungon ja haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista. Teemahaastattelu ei edellytä kokeellisesta aikaansaata yhteistä kokemusta vaan lähtee siitä, että kaikkia haastateltavan kokemuksia, uskomuksia, ajatuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Näin korostetaan haastateltavien määritelmiä tilanteista sekä elämysmaailmaa. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 47).

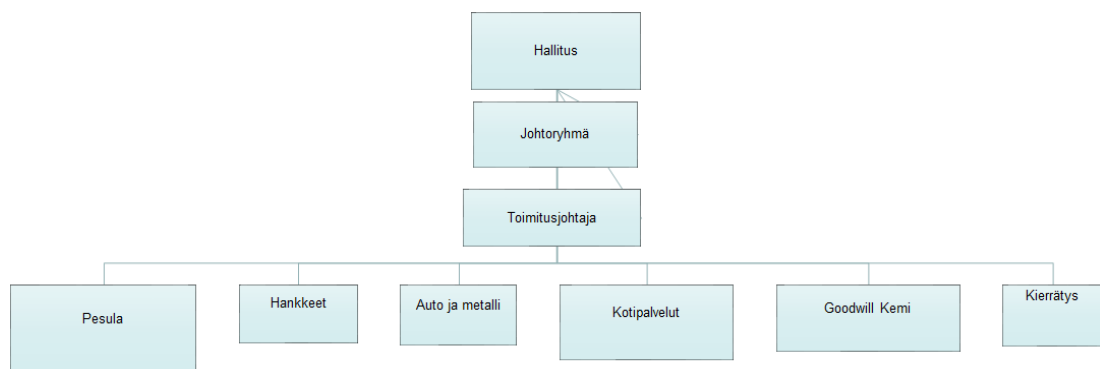
Strukturoituihin haastatteluihin verrattuna, puolistrukturoidussa haastattelussa voidaan paremmin hyödyntää vuoropuhelun suomia etuja paremmin, antamalla paljon enemmän liikkumavaraa haastattelijan mielestä tärkeisiin näkökulmiin. Puolistrukturoidut haastattelut antavat haastattelijalle myös paremmat mahdollisuudet tulla esille itse tiedon tuottajana kuin ennalta asetetun haastatteluohjeen mukaisena vastaajana. (Brinkmann, 2013, 21).

3 TUTKIMUS PAIKKAKUNTANA KEMI

4.1 Meriva Sr

Kemissä toimiva Meriva sr järjestää sosiaalisena palveluna työtoimintaa. Kohderyhmiä ovat pitkäaikaistyöttömät, syrjäytymisuhan alla olevat nuoret, vajaakuntoiset, vammaiset, mielenterveyskuntoutujat sekä muut vaikeasti työllistyvät henkilöt. Säätiö järjestää tähän liittyvää koulutusta ja kuntouttavaa toimintaa. Säätiön tarkoituksena on valmennuksen, kuntoutuksen, työtoiminnan ja tuetun työllistämisen kautta edesauttaa ja tukea henkilöä hänen pyrkiessään avoimille työmarkkinoille tai ammatilliseen koulutukseen.

Meriva sr on perustettu Meri-Lapin työhönvalmennus säätiö nimisenä vuonna 1999 Kemissä ja sen perustajia ovat Kemin kaupunki, Keminmaan kunta, Kemin seurakunta ja 10 sosiaali- ja terveysalan järjestöä. Säätiön hallinnosta ja toiminnoista vastaavat 15- jäseninen hallintoneuvosto, 5- jäseninen hallitus ja toimitusjohtaja. Säätiön yhteiskumppaneita ovat Kemin kaupunki, Kela ja Te-toimisto, Kemin kaupungin työllisyysyksikkö, sekä alueen yritykset ja yhteisöt.



Kuvio1. Meriva sr hallintorakenne 2019.

Merivan uusi visio ja strategia 2020 vuoteen mennessä on nimeltään Askel kerrallaan kohti työelämää. Tähän tähdätään kouluttamalla henkilöstöä, joka auttaa asiakkaita tyytyväisyyteen ja osallistamalla asiakkaita omaan koulutus

ja työllistymistavoitteisiinsa. Yhtenä tavoitteena on aktiivinen hanketyö, joka koskee juuri Kemin kansalaistalo hanketta, sekä esimerkiksi Soku2-hanketta. (Meriva Sr 2019.)

4.2 Kansalaistalo-hanke ja Kemikammari

Kansalaistalo -hankkeen tarkoituksena on luoda kemiläisille ja lähikuntalaisille matalankynnyksen kohtaamispaikka, joka lisää ihmisten aktiivisuutta, osallisuutta ja ehkäisee syrjäytymistä. Kansalaistalo -hanketta hallinnoi Meriva sr ja sitä rahoittaa entinen RAY, nykyinen Stea. Toinen opinnäytetyön tekijästä toimii kansalaistalo hankkeen puolella hanketyöntekijänä. Hanke on aloitettu 2016 ja 2017 kaupunki lähti mukaan toimintaan senioripalvelupisteellä. Yhteiseksi työnimeksi valittiin äänestyksellä Kemikammari. Kohderyhminä ovat työikäiset syrjäytyneet ja syrjäytymisuhan alla olevat ihmiset, erityisesti työttömät, sekä seniori-ikäiset. Paikka on kaikille avoin ja se on saavuttanut suuren suosion Kemiläisten keskuudessa, kävijämäärät ylittävät melkein päivittäin yli 80 henkilöä. Ikäjakauma on puolet työikäisiä ja puolet seniori-ikäisiä. Kemikammarin lukuisiin yhteistyökumppaneihin kuuluu kaupungin sosiaalitoimi, kaupungin työllisyyspalvelut, joihin viemme opinnäytetyön haastattelut Merivan lisäksi.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) on sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimiva itsenäinen valtionapuviranomainen. STEA vastaa osaltaan siitä, että Veikkauksen tuottoja käytetään tulokselliseen kansalaisjärjestöjen toimintaan.

STEA hallinnoi sosiaali- ja terveysjärjestöjen yleishyödylliseen, terveyttä ja hyvinvointia edistävään toimintaan kohdistuvia avustuksia. Sosiaali- ja terveysministeriö tekee päätöksen jaettavista avustuksista. STEAn päämääränä on, että Suomessa tehdään maailman parasta kansalaisjärjestötoimintaa, joka edistää kestävästä hyvinvointia. STEAn toimintaa ohjaavat valtionavustuslaki, strategia ja vuosittaiset painotukset.

Avustetun toiminnan strategisina tavoitteina ovat:

- vähentää eriarvoisuutta ja lisätä yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta

elämäntilanne ja tausta huomioiden

- vahvistaa yhteisöllisyyttä ja suvaitsevaisuutta sekä lisätä erilaisten ihmisten kohtaamista ja keskinäistä ymmärrystä
- vahvistaa ihmisten voimavaroja ja auttaa pitämään huolta itsestä, toisista sekä ympäristöstä. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2020.)

Rahoittajamme STEA eli Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus määrittelee Kemikammarin toiminnan pohjat kansalaistalon puolelle, heidän strategia ja päämäärät ovat suuressa osassa, kun suunnittelemme toimintaamme, tietenkin ottaen huomioon Kemin kaupungin linjaukset heidän senioripalvelupuolelle. Seuraamme Stean vuosittain muuttuvia uusia suuntauksia ja kehitämme toimintaa niihin tukeutuen.

4.3 SOKU – Hankkeet 2015-2020

SOKU-hanke ja SOKU2- hanke kuuluivat Euroopan Unionin EU:n Sosiaalisen osallisuuden ja köyhyyden toimintalinjaan 5, jonka erityisenä tavoitteena on työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen. SOKU hankkeen päätoteuttajana on Lapin ammattikorkeakoulu Oy ja osatoteuttajina Meriva SR Kemissä, Seita-säätiö Sodankylässä ja Lapin Yliopisto Rovaniemellä. (Pietiläinen & Rätty 2017, 7). SOKU2-hankkeeseen lähti edellä mainittujen lisäksi mukaan Pohjantähti opiston kannatusyhdistys Keminmaasta.

Hankkeen päätavoitteeksi asetettiin nuorten ja nuorten aikuisten työelämäosallisuutta ja toimijuutta edistävä sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallin kehittäminen sellaisille alle 30-vuotiaille nuorille aikuisille, joilla on erilaisia työ- ja toimintakyvyn vajeita. Hankkeet olivat maakunnallisia yhteistoimintahankkeita, joissa tuettiin, ohjattiin ja motivoitiin nuoria heidän omassa elämässä ja sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa. (Pietiläinen & Rätty 2017, 9).

Kemiin ja Sodankylään perustettiin matalan kynnyksen periaatteella toimivat POTKURI-kohtaamispaikat, joiden toimintaa koordinoivat projektityöntekijät. Keskeisenä ytimenä Potkuri-toiminnoissa oli nuorten omaehtoinen ja heidän omista intresseistään lähtenyt ryhmätoiminta. Kohtaamispaikat muodostuivat Kemissä seinättömiksi, jolloin toiminnalle ei ollut yhtä paikkaa, jossa nuoret kohtasivat ja osallistuivat toimintaan. Nuoria kohdattiin muun muassa yhteistyötoimijoiden tiloissa ja nuorten kanssa sovituissa paikoissa. (Pietiläinen & Rätty 2017, 55-57). Kyseessä eivät olleet vain ammattilaisten välisestä yhteistyöstä, vaan toimintavalmiuksia vahvistavat, osallistavat tai kuntouttavat ja harrastukselliset ryhmät täydensivät toisiaan. (SOKU2 – Sosiaalinen kuntoutus osaksi palvelujärjestelmää. Hankehakemus 2018.)

Yhtenä toimintakenttänä ovat olleet myös sosiaalisen median eri areenat. Ne ovat parhaimmillaan olleet lisäämässä nuoren voimavaroja ja taitoja arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen sekä madaltamassa kynnyksiä yhteyttä. Nuoret tavoitettiin joustavasti reaaliajassa sosiaalisen median kautta. Nuoret ovat kertoneet, että eivät ole edes ajatelleet, että ”somettaminen” olisi epätyypillinen tapa olla yhteyksissä työntekijään. Sosiaalinen media yhdessä live tapaamisten kanssa vahvistavat asiakasosallisuutta. (Pietiläinen & Rätty 2017, 51).

Projektityöntekijän työnkuvaan kuului tehdä asioita nuoren kanssa vierellä kulkien ja ohjaten. Nuorten kanssa on toteutettu yhteisesti suunniteltuja asioita kuten oppilasvierailuja, työpaikka tutustumisia, yhteisiä retkiä, osallistuttu ilmaisutyöpajoihin sekä ryhmä- ja vapaa-ajan toimintaa nuorten tarpeiden ja intressien mukaisesti. Nuorten kanssa pyrittiin hahmottamaan ja löytämään myös työ- ja opiskelu polkuja. Keskeistä on ollut nuorten motivointi ja ohjaaminen kohti näitä polkuja, jotka pyritään selkeyttämään sosiaalisen kuntoutuksen- ja erilaisten toimintaprosessien kautta. Tiivis yhteistyö kohderyhmän kanssa on luonut hyvän pohjan haastattelujen tekemiselle tätä opinnäytetyötä ajatellen.

Hankkeen toimintaa on arvioitu koko hankekauden ajan muun muassa vapaana keskusteluna ja osallistujapalauttein nuorten kanssa keskustellen ja kokemuksia dokumentoiden. Hanketyöryhmässä ja hankkeen ohjausryhmässä on tehty arvioivia keskusteluja sekä hankkeessa on suoritettu

erillisiä tutkimushaastatteluita. Hankepalautteissa ja eri arvioinneissa on noussut esille positiivinen kokemus hankkeen toiminnasta. Nuorten voimaantuminen omassa elämässään sekä oikean hyödyn ja tuen saaminen elämänhallinnallisiin asioihin. (Pietiläinen & Rätty 2017, 12).

Opinnäytetyön yhteiseksi tekijäksi muodostui, että molemmilla opinnäytetyöntekijöillä on taustalla työnantajan roolissa Meriva Sr, lisäksi teemme yhteistyötä järjestämällä yhteisiä peli iltoja SOKU:n asiakkaille ja Kemikammarin kävijöille. Molempien yhteistyökumppaneina toimivat opinnäytetyöhön valitut palveluntarjoajat. Kemikammari yhdistyy Merivaan niin, että se on hankkeen työntekijän työnantaja, mutta toisaalta Merivalta voi tulla esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan tai vastaavaan hanketyöntekijän ohjattavaksi.

Työllisyyspalvelut linkittyvät Kemikammariin siten, että sieltä on tullut heidän asiakas työkokeiluun, joka myöhemmin on työllistynyt Kemikammarille. Lisäksi Kemin työllisyyspalvelut käyvät kuukausittain pitämässä erilaisia työllisyys infoja Kemikammarilla. Kemin sosiaalitoimi yhdistyy Kemikammariin, kuukausittain aiheella sosiaalityö jalkautuu Kemikammarille. Lisäksi annamme palveluohjausta ja neuvontaa sosiaalipuolen asioissa osaamisemme rajoissa tai pyrimme löytämään henkilölle oikean polun palveluiden piiriin.

SOKU1 ja SOKU2 hankkeet yhdistyvät palvelujärjestelmään niin, että palvelujärjestelmän toimijat ovat olleet hankkeen yhteistyökumppaneita. Yhteistyökumppanit ovat olleet mukana suunnittelemassa toimintaa, mukana itse toiminnassa sekä ohjanneet asiakkaita toimintaan. Hankkeet ovat tarjonneet sosiaalipalveluiden sekä työllisyyspalveluiden asiakkaille tukipalvelun. Palvelujärjestelmässä hanke on sijoittunut palvelujärjestelmän palveluiden väleihin täydentäen sitä sekä tarjonnut palvelua, jollaista muut ympärillä olevat palvelut eivät kyenneet tarjoamaan. Hankkeet ovat mahdollistaneet sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaille paikan, jossa on ollut mahdollista harjoittaa toimijuutta, vahvistaa itsetuntoa ja rohkeutta tarttua asioihin - niin omaan arkeen ja vapaa-aikaan liittyen kuin askeleina opiskeluun ja työhön.

Molempien opinnäytetyön tekijöiden taustalla on samat arvot, joita avasimme hiukan, kuten osallisuus ja yhteisöllisyys.

4.4 Kemin sosiaalitoimenpalvelut

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveys toimialaan kuuluvat hallintopalvelut, sosiaali- ja perhepalvelut sekä hoiva- ja hoitopalvelut. Kemin kaupungin sosiaalipalveluihin kuuluvat aikuissosiaalityö, perhepalvelut sekä vammais- ja kehitysvammapalvelut. Sosiaali- ja terveystoimiala toimii sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisuudessa. Toimialan päällikkönä on sosiaali- ja terveystoimenjohtaja. (Kemin kaupunki).

Opinnäytetyössä tarkastelimme asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palvelusta. Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa:

- aikuissosiaalityöstä
- perhepalveluista
- vammais- ja kehitysvammapalveluista
- kotona asumista tukevista palveluista
- omaishoidontuesta
- tehostetusta palveluasumisesta
- vanhainkotihoitosta
- perusterveydenhuollon päiväsairaala- ja sairaalahoidosta
- terveysneuvontapalveluista

Sosiaali- ja terveystoimiala huolehtii lisäksi sosiaali- ja terveyslautakunnan sekä sen jaoston päätösten valmistelusta ja täytäntöönpanosta sekä niiden hallintopalveluista. Lisäksi se huolehtii oman toimialansa henkilöstöpalveluista, talouden ja hallinnon palveluista, toimintojen kokonaisuohjauksesta sekä yhteisyrityksen ja erikoishoidon ostopalveluista. (Kemin kaupunki).

4.5 Kemin kaupungin työllisyyspalvelut

Työllisyyspalvelut ovat suuri tekijä Kemin kokoisessa yhteisössä. Kemissä otettiin mallia Paltamon kunnan kokeilusta työllistää ihmisiä. Paltamon kunta Kainuussa oli toteuttanut vuosina 2009-2013 täystyöllisyyteen tähtäävän "Työtä Kaikille" - Kokeiluhankkeen. Paltamon hanke oli ruohonjuuritasolla käynnistynyt innovatiivinen hanke, joka eteni valtakunnallisesti kiinnostavaksi työllisyyskokeiluksi ja se sisälsi sekä työllisyys-, sosiaali-, terveys-, ja että talouspoliittisia tavoitteita. Kokeilun tavoitteena on ollut hyödyntää paitsi paltamolaisia ja muita kainuulaisia, myös koko suomalaista yhteiskuntaa (Kokko, Koskinen, Martelin & Nenonen 2013. 23-24).

Paltamon mallin tavoitteena oli työllistää kunnan kaikki työttömät työnhakijat ja etsiä yhdessä heidän kanssaan yksilöllisiä polkuja avoimille työmarkkinoille. Työllistämismallin perusajatuksena oli suunnata työttömille normaalisti kohdistuvaan passiiviseen toimeentuloturvaan käytetyt varat työttömien työllistämiseen palkkatyöhön ja muuhun aktivointiin (Kokko ym. 2013. 23-24).

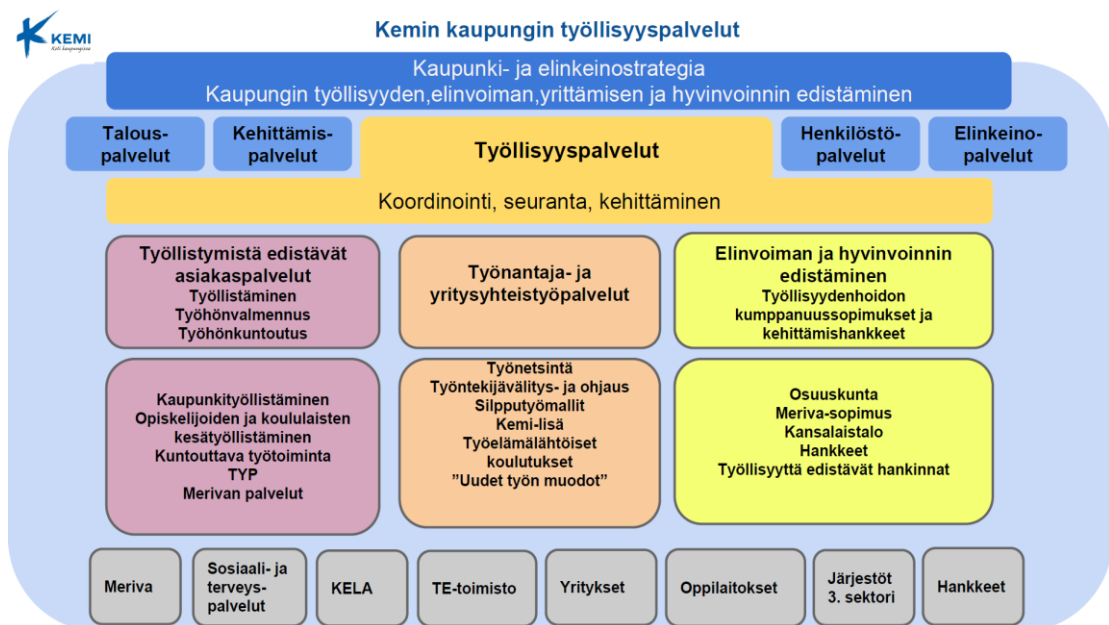
Selvityksen pohjalta Kemin kaupunki varasi 2012 määrärahaa projektipäällikön palkkaamiseksi ja laittoivat paikan auki. Samoihin aikoihin oli alkamassa hallitusohjelman mukainen työllisyyden kuntakokeilu, jota haettiin Kemin kaupungille. Kuntakokeilun aloittaminen Suomessa mahdollisti hankerahoituksella aloitettavan työllisyyden kuntakokeilu hankkeen rahoituksen Kemissä. Kuntakokeilun tavoitteena oli kemiläinen työllistämismalli. Työllisyyden hoidon esimerkkiä haettiin muista kaupungeista, kuten Kuopiossa ja Tampereelta. Kemissä lähdettiin liikkeelle kuitenkin asiakastyöstä sekä asiakkaiden tarpeista, eikä organisaatio edellä. (Hakala 2018a) Sosiaalisen kuntoutuksen ja Kemikammarin kaltaiset matalan kynnyksen palvelut tulivat mukaan yhteistyöverkoston varsinkin, jos asiakkaita huomattiin yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen liittyvää problematiikkaa.

Vahvasti lähdettiin suuntaamaan myös yritysyhteistyöhön. Kolmen vuoden kuntakokeilu työn seurauksena toiminta vakinaistettiin 2015 hankerahoituksen turvin Kemin kaupungin palveluksi. Hakala kertoi, että he kokivat tämänkaltaisen keskitetyn koordinoivan toiminnan erittäin tarpeelliseksi.

Kemissä havaittiin paljon huonokuntoisia sekä työkyvyttömiä ihmisiä ja kemiläisten sairastavuus näkyi selkeästi taustalla. (Hakala 2018b)

Paltamon mallin tutkimuksissa on havaittu, että osalla työllistettyjä on useiden huono-osaisuutta kuvaavien tekijöiden, kuten terveys-, toimintakyky-, päihde-, ja mielenterveysongelmien sekä yksinäisyyden ja toimeentulo-ongelmien yhtäaikaisuus. Kokeilussa on pyritty vastaamaan näihin ongelmiin moniammatillisen yhteistyön avulla ja ohjaamalla työllistetyt tarvittaviin erityispalveluihin (Kokko yms. 2013. 329.)

Toiminnassa pyrittiin ottamaan huomioon yksilön koko prosessi, kuten työhön kuntoutus, eri SOTE-palvelut, Meriva säätiön, välityömarkkinoiden kehittämisen sekä yritys yhteistyön näkökulmat. Hankkeesta kaupungille siirryttäessä Hakala kertoo, että he pohtivat paljon mihin työllisyyspalvelut sijoitetaan Kemian palvelujärjestelmässä. Kuuluuko se sosiaalipalveluiden alle, silloisen SOTE:n alle tai keskusviraston alle mutta selkeänä oli, että se sijoitetaan johonkin kaupungin sisäisen palvelun alle, jossa on suora yhteys elinkeino palveluihin. Kemian työllisyyspalvelut muodostettiin Kemian keskusviraston alaisuuteen kaupungintalolle, kertoi Hakala. (Hakala 2018c)



Kuvio 2. Kaupungin työllisyyspalvelut (Kemin kaupunki 2018)

Kemin kaupungin työllisyyspalveluiden tavoitteena on lisätä pitkään työttömänä olleiden työelämävalmiuksia ja tukea työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Työllisyyspalveluista saa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa sekä palvelutarpeen arviointia. Lisäksi järjestetään mm. työhönvalmennusta, kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeilua ja työllistämistä kaupungin yksiköihin. Työllisyyspalveluihin sisältyy monialainen työllistymistä edistävä yhteispalvelu (TYP-toiminta). Työllisyyspalvelut tekevät yhteistyötä työnantajien kanssa työpaikkojen löytämiseksi. Työllisyyspalveluja tarjotaan asiakkaan palvelutarpeeseen perustuen (Kemin kaupunki 2019).

5 KEMIN ALUEELLINEN SOSIAALIPOLITIikka

Vastuu kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä säilyy kunnilla, kun sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät maakunnille vuoden 2021 alussa. Kunnilla on silloin oltava selkeä näkemys tehtävästään hyvinvoinnin edistäjänä asukkaiden arkiympäristössä. Maakuntien tulee tukea kuntia tässä työssä. Maakuntien ja kuntien yhteistyölle tulee määritellä toimivat rakenteet ja toimintamallit. (Sote- ja maakuntaudistus, Hallituksen reformi 2/2017).

Kävimme haastattelemassa Kemin työllisyyspäällikköä Riitta Hakalaa jo aiemmin erään koulutehtävän tiimoilta Kemin työllisyyspalvelujen osalta. Näin ollen opinnäytetyössämme on laaja pohja työllisyyspalveluiden osalta. Lisäksi Työllisyyspalvelut on yksi Merivan suurimpia yhteistyökumppaneita.

Riitta Hakala kertoi Kemin työllisyyden visioista ja tavoitteista, sekä perusteluista näin: Kemissä on suuri rakennetyöttömyys, joka on vaikeampi kuin naapurikunnissa. Se muokkasi vahvasti muutoksen tavoitteita. Kemi on vanha teollinen ja taantuva kaupunki, josta on lähtenyt paljon väkeä pois, osaamis- ja koulutus taso on alhaisempi, väki on ikääntynyttä kuin naapurikunnissa. Visiona oli saada noin 1000 rakennetyöttömän kova ydin sulamaan, kaikki työttömät mukaan sekä tuottaa lisää elinvoimaa Kemiin. Sosiaalinen kestävyys, syrjäytymisen ehkäisy ja kestävät asiakaspolut olivat myös yhtenä tavoitteena. Työttömyyden kovaan ytimeen on saatu vaikutettua muun muassa palvelutarpeen arvioinnin ja kestävien polkujen rakentamisen kautta, mutta Hakala kertoo, että se on vaatinut aikaa. Hakala kertoi, että rakenteen muokkaustyö on ollut haastavaa, koska kunnalliselta puolelta on tullut paineita todistaa työn vaikuttavuutta sekä valtakunnallisen tilanteen muutos on ollut jatkuvaa muutosta työn suorittamisen kannalta. (Hakala 2018d)

Kemin työllisyyspalvelut ovat olleet suuressa muutoksen murroksessa. Kemi kuuluu yhtenä osana Työvoima- ja yrityspalvelujen alueellista kokeilua, jonka tavoitteena on valmistautua siihen, että maakunnat tulevat olemaan järjestämisvastuussa työvoima- ja yrityspalveluista. Työvoima- yrityspalveluita toteutetaan Lapissa viidessä kunnassa 1.8.2017-31.12.2018, joita ovat Kemin lisäksi, Kemijärvi, Tornio, Rovaniemi ja Sodankylä. Pääatarkoituksena on

vähentää pitkäaikaistyöttömyyttä, sekä edistää uusien työpaikkojen syntyä, sekä yritysten kasvua ja uusien yritysten syntymistä ja edistää työmarkkinoille pääsyä. Tässä on tarkoituksena hakea vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja työllisyyden hoitoon. Lisäksi siinä kehitetään pitkäaikaistyöttömille suunnattuja palveluja ja luodaan toimintamalli, joka asiakaslähtöisesti edistää työllistymistä.

Taustalla on laki julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämä kokeilua koskevasta kokeilusta (505/2017). Kokeilussa kunta kantaa kokonaisvastuun kohderyhmän työllisyyspalveluista. Kohderyhmän muodostavat työttömät työnhakijat, jotka ovat olleet yhtäjaksoisesti työttömänä vähintään 12 kuukautta ja jotka eivät sinä aikana ole olleet työllistymistä edistävässä palvelussa. Kunnat ottavat lain mukaan hoitaakseen TE-toimistoilta kunnalle siirtyviä lakisääteisiä tehtäviä, kuten aktivointisuunnitelman tekeminen, määräaikaishaastattelut ja työnvälitys. Kunta vastaa asiakkaan palveluprosessista mukaan lukien asiakkaiden ohjaaminen palveluihin. Työttömyysturvan työvoimapolitiittiset lausunnot antavat jatkossakin TE-toimisto. (Kemin työllisyyspalvelut)

Yhteiskunnassa ja sen rakenteissa tapahtuvat muutokset ovat suuressa osassa Sosiaali- ja terveysalan uudistuksia. Näillä uudistuksilla vastataan kansalaisten tarpeisiin ja edistetään hyvinvointipoliittisia tavoitteita. Sote-uudistukset ovat yksi mihin muutosjohtamisessa pitää osata vastata. Palvelurakenteen uudistuksen tavoitteena on kaventaa ihmisten terveys- ja hyvinvointi eroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta, saatavuutta, sekä hillitä kustannuksia. Uudistuksessa julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä maakunnille. (Järveläinen, 2018. 23).

Kävimme haastattelemassa opinnäytetyötä varten Kemin työllisyyspalveluiden Riitta Hakalaa. Hän kertoi Kemin alueellisista ja yhteiskunnallisista muutoksista työllisyysyksikön näkökulmista: 80-luvulta asti Kemi on panostanut työllisyyden hoitoon ahkerasti, jolloin kaupunki työllisti satoja ihmisiä vuodessa. Muun muassa päihdehuollossa olevat ihmiset pääsivät puoleksi vuodeksi töihin kaupungille, jolloin heidän täytyi olla työttömänä vain toisen puolen vuodesta. Työllisyyspäällikkö Riitta Hakalan mukaan tämä

kuitenkin väärästi palvelurakennetta, koska tällä tavoin pyöritettiin liian monia toimintoja kaupungissa. Tämänkaltainen työllistäminen ei tuntunut johtavan mihinkään, joten siitä luovuttiin pikkuhiljaa tullessa 2000 - luvulle. 2000- luvun alussa Kemi lähti myös mukaan TYP toiminnan pilottivaiheeseen. (Hakala 2018e)

Riitta Hakala kertoi, että vaikka näillä toimilla oli työllistetty suuri määrä, jopa vaikeimmin työllistettäviä ihmisiä, niin 2008 alkaneen laman jälkeen Kemin työllisyysaste jäi korkeammalle tasolle kuin naapurikunnissa. Tämä herätti kaupunginjohtajan kysymään, että millainen on Kemin rakennetyöttömyys. Kemin suurilta paperitehtailta jäi työttömiksi tuhansia ihmisiä. 2011 kaupunginjohtaja tilasi Kemin rakenne työttömyydestä esiselvityksen Mikko Kesältä, jossa haastateltiin työllisyyden hoidon ammattilaisia noin 30 ihmistä sekä tarkastelivat tilastoja työttömyyden rakenteen näkökulmasta ja pohtivat, mitä tilanteelle voitaisiin tehdä. Tutkimuksen tuloksena suositeltiin työllisyyden hoidon keskittämistä, keskitettyä koordinoitua sekä asiakasohjausta. Paltamon malli nousi yhtenä hyvänä esimerkkinä työllisyyden hoidon näkökulmasta. (Hakala 2018f)

Yksinkertaisimmillaan muutoksen kolme vaihetta voidaan kuvata nykytilan arvioinnilla, Muutosvaiheella sekä tulevaisuuden tavoitteellisena tilana. Nykytilan toteamisen jälkeen voidaan siirtyä muutosvaiheen aloittamiseen, josta eteenpäin itse muutoksen läpiviemiseksi sekä myöhemmin muutoksen jälkeisen tilan säilyttämiseen (Balogun & Hope Hailey 2004. 139-140.)

Sosiaali – ja terveydenhuollon uudistukset ovat seurausta yhteiskunnassa ja sen rakenteissa tapahtuvista muutoksista. Muutokset ovat johtaneet toimintojen muutokseen ja palvelu prosessien uudelleen arviointiin. Hallinnon, henkilöstön ja palvelujen muutosten lisäksi sosiaali- ja terveysalan johtajien työssä näkyvät ulkoapäin tulevat äkilliset ja ennakoimattomat muutokset. Johtajien muutospaineita aiheuttavat väestön ja työntekijöiden ikääntyminen, taloudelliset rajoitteet, teknologian kehitys sekä uudenlaiset osaamisvaatimukset. Johtajilta edellytetään uusien toimintatapojen omaksumista. Organisaation tasolla toimintojen uudistuksissa työyhteisöjen toimivuus edellyttää henkilölähtöisen kehittämisalueiden tunnistamista, ymmärtämistä ja hallintaa (Järveläinen, 2018,23).

Riitta Hakala kertoi, että Kemin päätöksentekijät ovat muuttaneet suhtautumistaan työllisyysyksikön kaltaista toimintaa kohtaan ja hän kokee tärkeäksi, miten poliittisen päättäjät kokevat tämän kaltaisen toiminnan osaksi elinvoimaa. Paljon on kiinni johtajista ja poliitikoista, heidän mielipiteistään sekä keskusteluista, joita kulisseeissakin käydään (Hakala 2018g). Muutokseen käyvä organisaatio ei koskaan koostu vain sopimuksista asiakkaisiin, omistajiin ja viranomaisiin, vaan sen taustalla on alueelliset muutokset (Mattila,2007, 15).

Valtakunnan tasolla muutosta on tapahtunut positiiviseen suuntaan, kuin myös Kemissäkin. Hallituksen linjaukset ovat myös vaikuttaneet vahvasti toimintaan. Kemissä on pystytty vaikuttamaan pitkäaikaistyöttömyyteen työllisyysyksikön, TE-hallinnon ja muiden alalla työllisyyden parissa toimivien kanssa. Yksi Kemin alueen suurista muutoksista on edelleen väestön väheneminen sekä väestön ikääntyminen. Riitta Hakala kertoi, että yksi haasteista on ennakoida työmarkkinoiden muuttuviin tarpeisiin, kontaktoida eri toimijoita varsinkin hankkeiden kautta, tehdä tiivistä yritysysteistyötä, vaikuttaa työnhakijoiden ja työnantajien kohtaanto ongelmiin sekä pohtia mitä työttömiltä työnhakijoilta voidaan vaatia. Viime aikoina on noussut esille maakunta uudistus sekä kasvupalvelu lakiuudistus, mitkä ovat tulossa. Kemi haluaisi enemmän toimivaltaa, kuin nykyisessä tilanteessa, jotta asiakkaiden suurempi palvelu mahdollistuisi.

Kunnan perustehtävä on Kuntalain (519/2007) 1§ 1 momentin mukaan ”pyrkii edistämään kuntalaisten hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan”. Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan sosiaalisesti, taloudellisesti, kulttuurisesti ja ympäristöllisesti kestävästä kehitystä ja niiden puitteissa tehtäviä ratkaisuja. Sosiaali- ja terveystalouden eri tasojen johtajien työtä on yhtä lailla ihmisten johtaminen, hallintoa ja taloutta koskeva päätöksenteko kuin palvelujen saatavuuden, saavutettavuuden, responsiivisuuden ja vaikuttavuuden kysymyksetkin. Erilaisten hankkeiden ja projektien hallinta niin, että niistä parhaimmat jäisivät käytännön toiminnaksi edellyttää johtajan työssä uusien ja vakiintuneiden toimintatapojen sekä uuden ja aiemman tiedon yhteensovittamista. (Niiranen ym. 2014, 24)

6 SOSIAALIPOLITIikka SUOMESSA

Avasimme opinnäytetyössämme Suomen sosiaalipolitiikkaa sekä kunnallista sosiaalipolitiikkaa, koska aiheemme käsittelee Sote-viidakkoa asiakkaan näkökulmasta. Sosiaalipoliittiset muutokset vaikuttavat suoraan alan työntekijöihin sekä asiakkaisiin. Historiallisesti Suomen sosiaalipolitiikka on kehittynyt erilaisista juurista. Sosiaalivakuutuksen lakisääteisistä muodoista, kirkon auttamistyöstä, vapaaehtoisten järjestöjen hyväntekeväisyydestä, eri kansalaisryhmien omasta avusta sekä viimeisten vuosikymmenten aikana lainsäädäntöön perustuvasta kunnallisesta sosiaalihuollosta. Nykymuodossaan sosiaalipolitiikka perustuu jaettuihin arvoihin, toiminnan yhteiskunnalliseen perustehtävään sekä demokraattisessa päätöksenteossa asetettuun vastuuseen kansalaisten hyvinvoinnin edistämisestä. Tehtävän sisältö on ja rajat ovat muotoutuneet tiiviissä yhteydessä yhteiskunnan muutoksiin. (Jokiranta, Kanaoja & Niiranen, 2008. 20).

Kehityksen suuntaan ovat vaikuttaneet erilaiset poliittiset tahdot ja niitä yhteen sovittaneet kompromissit. Poliittisen päätöksenteon seurauksena on syntynyt lainsäädäntö, kokemukset sen käytännön toteutuksesta sekä tieteellisessä tutkimuksessa luodut sosiaalipolitiikan määrittelyt ovat antaneet toiminnan muovautumiseen oman lisänsä. Sosiaalipolitiikan keskustelu sen sisällöstä ja suunnasta kytkeytyy myös keskusteluun julkisen sektorin osuudesta sekä yksityisen ja julkisen välisestä vastuunjaosta (Jokiranta & ym. 2008. 20).

Mielenkiintoisimpia hallitusohjelmia rakennemuutoksien kannalta olivat seuraavat kolme hallitusohjelmaa: Paavo Lipposen toisen hallituksen (1999) aikainen ohjelma, jota voisi kuvailla korkean sosiaalisen hyvinvoinnin, yhdessä tekemisen ja toiminnan eetokseksi. Hallitusohjelmassa oli suuria linjoja, koska kansalaisten mahdollisuudet edistää omaa ja myös kanssaihminen hyvinvointia lisääntyivät. Se myös nojasi vahvasti perinteeseen ja menneisiin hallitusohjelmiin. Kataisen (2011) hallitusohjelma, joka pyrki muovautumaan erilaisiin poliittisiin tilanteisiin määrittelemällä, ottamalla käyttöön kuhunkin sopivat toimintatavat. Hallitus yritti parantaa hyvinvointiyhteiskunnan rakenteita koko maan alueellisia erityispiirteitä huomioiden. Nykyinen Sipilän (2015) hallitusohjelma, joka kuvastaa äärimmäistä johtamista ja uusia populismin elementtejä. Yhdessä nämä kolme hallitusohjelmaa paljastavat

tärkeän poliittisvaikutteisen institutionaalisen muutos kehityksen nykyaikaisessa suomalaisessa hyvinvointivaltiossa (Alanko, Hellman & Monni 2017).

Rinteen hallituksen aikaan sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen keskeisinä tavoitteina oli kaventaa hyvinvointi- ja terveys eroja, turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveystaloudet kaikille suomalaisille, parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata yhteiskunnallisten muutosten mukanaan tuomiin haasteisiin ja hillitä kustannusten kasvua. Palvelujärjestelmän haasteet ovat erilaisia eri puolilla maamme, ne olivat Rinteen hallituksen aikaan ja ne ovat sitä yhä. Väestöä menettävillä, ikääntyvillä alueilla sosiaali- ja terveystalouden saatavuudessa on edelleen ongelmia. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan painopistettä siirretään perustason palveluihin ja ennaltaehkäisevään toimintaan. (Sosiaali- ja terveystalouden rakenneuudistus).

Hallitus valmistelelee yhä julkiseen palvelutuotantoon pohjautuvaa sote-mallia, kuten rinteen hallitus aikanaan sen aloitti. Rinteen hallitus kaavaili, että maakunnat tuottavat palvelut pääosin julkisina palveluina. Yksityinen ja kolmas sektori toimivat täydentävinä palveluiden tuottajina. Järjestöjen roolia hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi vahvistetaan ja järjestöjen mahdollisuus tuottaa palveluita turvataan. Tästä syntyy niin sanottu ”welfare mix toimintamalli” Sosiaali- ja terveystalouden vaikuttavuutta ja tuottavuutta parannetaan, palveluiden kustannusten nousua hillitään ja niiden läpinäkyvyyttä ja avoimuutta lisätään. (Sosiaali- ja terveystalouden rakenneuudistus).

Käsite sosiaalipolitiikka liittyy suurempaan käsitteeseen nimeltään hyvinvointipolitiikka. Hyvinvointi ja sen edistäminen käsitetään sosiaalipolitiikan keskeiseksi sisällöksi, joten käsitteet kulkevat sisäkkäin. Hyvinvointipolitiikka on eräänlainen kattokäsite, jonka alapuolella ovat sosiaalipolitiikka, terveystaloudet, sivistyspolitiikka sekä muut politiikat. Kaikilla on tehtävänä vaikuttaa kansalaisten hyvinvointiin eri osa-alueilla (Jokiranta & ym. 2008. 20). Kulttuurisen muutoksen ja kansainvälistymisen seurauksena sosiaalipolitiikka ratkaisut hajautuvat monille eri areenoille:

paikalliselle, seudulliselle ja alueelliselle tasolle, lähelle ihmisten elämää sekä kansallisiin ja kansainvälisiin instituutioihin. Kunnallisen sosiaalipolitiikan piirteitä ovat monia sektoreita ja tehtäväalueita kattava, myös vertikaalinen, eli monia toimintatasoja ylittävä lähestymistapa (Jokiranta & ym. 2008. 24-25).

Kunnan päätösvallan ulkopuolella olevat asiat ja tapahtumat, kuten kansainvälisen talouden kehityssuunnat ja yritysten niihin reagoivat ratkaisut vaikuttavat kuntalaisten hyvinvoinnin edellytyksiin. Kunnallista sosiaalipolitiikka muokkaavat valtiollinen sosiaalipolitiikka, monet julkisen sektorin valtakunnalliset uudistukset sekä nykyisin yhä suuremmassa määrin myös kansainväliset ratkaisut, sopimukset ja erityisesti Euroopan unionin ohjaus (Jokiranta & ym. 2008. 24-25).

Julkishallinnon uusi ohjaus- ja johtamisjärjestelmä asettaakin mielenkiintoisia haasteita sosiaalipolitiikalle. Kansallista ohjausta ja hallintaa on rakennettu ja uudistettu viime vuodet sisäisistä tarpeista ja toisaalta Euroopan Unionin sisämarkkinasäädöksistä lähtien. Valtiollisen ohjauksen rooli on muuttumassa, ja tärkeimmät elementit liittyvät uudenlaisiin kilpailu- sekä julkisen hallinnon tehokkuuden ja tuottavuuden haasteisiin. Kansallisella tasolla valta siirtyy alueille ja paikallistasolle, ja asiakasohjautuvissa paikallisjärjestelmissä joissain määrin myös asiakkaille itselleen. Valtion vahvempi ohjaus korostuu kriiseissä ja muutoksessa, jolloin tarvitaan vahvempaa valtiota. Tämä suuntaus jatkuu vahvasti 2010-luvun Suomessa. Britanniassa on osoitettu, että ohjausjärjestelmän muuttaminen markkinaohjauksen suuntaan ei vähennäkään julkisen hallinnon roolia ja kustannuksia, vaan siirtää painopistettä toisaalle, valvontaan ja palveluohjaukseen. (Karjalainen & Palola. 2011. 40-41).

Joukko suomalaisia sosiaalipolitiikan ja sosiaalihuollon asiantuntijoita kokoontui syksyllä 2002 Huoltajasäätiön kutsumana pohtimaan kysymystä ”Kuka johtaa 2000-luvun suomalaista sosiaalihuoltoa?” Syntyi toteamus ”Sosiaalihuolto voi pysyä rehellisenä historialliselle perustehtävälleen ja säilyttää roolinsa huono-osaisten huolehtijana mutta muokata sitä paremmin uusiin aikoihin sopivaksi” Sosiaalihuoltoa koskevat eurooppalaiset analyysit kertovat usein toistavan samanlaista pessimististä kaavaa. Perussanoma varoittaa yksityistämisen ja markkinoistumisen vaaroista sekä talouden

ylivallasta. Tällaisten signaalien toteutuminen voidaan mielestäni havaita 2010-luvun kehityksessä. Yksityistämisen sekä markkinaehtoisen ajattelun voidaan todeta nousseen yhä vahvemmin esille myös sosiaali- ja terveystaloudessa. (Karjalainen & Palola. 2011. 30-31).

Huolta kannetaan samoin myös heikossa asemassa olevien ihmisten aseman kurjistumisesta. Analyysi liittyy yhteen sosiaalihuollon instituutioiden oman marginalisoitumisen ja puhevallan heikkenemisen. Voitaisiinko kysyä, että onko terveys- ja sosiaalihuollon ihmisillä jotain annettavaa talouden sävyttämässä päätöksenteossa ja keskustelussa? (Karjalainen & Palola. 2011. 30-31).

Historiallisen kehityksen valossa on syytä olla kuitenkin varovaisen optimistinen myös sosiaali- ja terveystalouden jatkosta. Juho Saaren kirjoituksesta Tampereen yliopistossa 5.9.2017 pidetystä sosiaali-terveystalouden professorin juhlaluennosta hän kirjoittaa seuraavaa.

”Ei ole erityistä syytä epäillä, etteikö myös tulevaisuudessa, sanotaanko vaikkapa 50 vuoden kuluttua olisi hyvinvointivaltion kaltaisia institutionaalisia rakenteita. Hyvinvointivaltio ei ole yhden sukupolven projekti, vaan varsin käytännöllinen tapa vastata ihmisten kohtaamiin sosiaalisiin riskeihin. Niin kauan kuin näitä sosiaalisia riskejä on tai niitä on mahdollista määritellä, niihin on syytä tavalla tai toisella vastata, ja siihen sosiaali- ja terveystaloudella on toimiva ratkaisu. Sosiaali- ja terveystalouden selviytyminen on kuitenkin kytköksissä sen kykyyn sopeutua toimintaympäristön muutoksiin. Näistä muutoksista eräs tärkeimmistä on markkinayhteiskunnallistuminen. Tulevaisuus ei kuitenkaan tule vastaan annettuna vaan tässä sopeutumisessa politiikalla on viimeinen sana.” (Saari. 2017.)

Mitä siirtyy maakunnille?



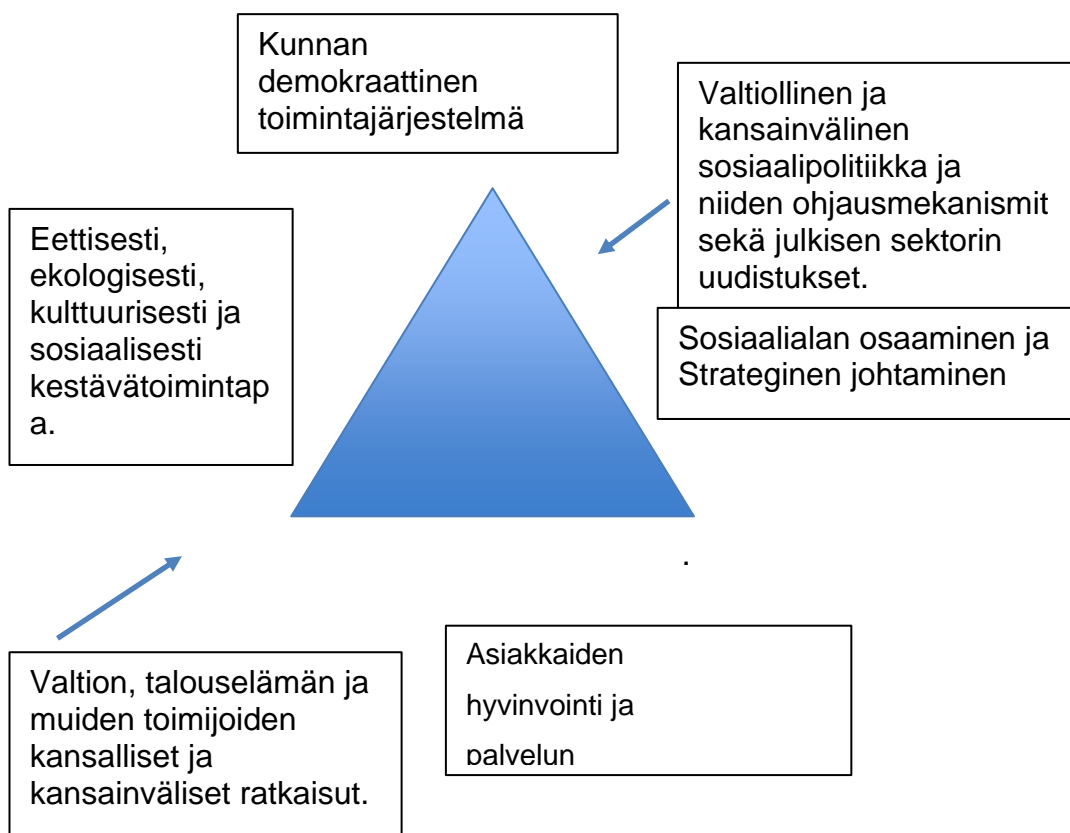
Kuvio 3. Mitä siirtyy kunnille. (Sote- ja maakunta uudistus. Hallituksen reformi. Kunnat ja maakunnat hyvinvoinnin ja terveyden edistäjinä sote-uudistuksessa. 2/2017)

Hallituksen tulevassa maakunta- ja sote-uudistuksessa perustetaan uudet maakunnat, uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenne, palvelut ja rahoitus sekä siirretään maakunnille uusia tehtäviä. Uudistuksen on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2021. Jatkossa Suomen julkinen hallinto järjestetään kolmella tasolla, jotka ovat valtio, maakunta ja kunta. Itsehallinnollisia maakuntia muodostetaan nykyisen maakuntajaon pohjalta 18, jotka järjestävät kaikki alueensa sosiaali- ja terveystalvunsa itse. Maakunnille siirtyy myös muita tehtäviä ELY-keskuksista, TE-toimistoista, aluehallintovirastoista, maakuntien liitoista ja muista kuntayhtymistä sekä kunnista. Tarkoituksena on vähentää merkittävästi erilaisten sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä vastaavien ja kuntien yhteisten lakisääteisten organisaatioiden määrää, kun tehtävät siirtyvät lähes 190 eri vastuuviranomaiselta 18 maakunnalle. Uudistuksen myötä palveluja pystytään johtamaan paremmin alueellisesti tasapainoisena kokonaisuutena. (Sote- ja maakuntauudistus, Hallituksen reformi 2017).

Kunta on paikallisdemokratiaa toteuttavan instituution ja julkishallinnon ohella myös paikkakunta. Kunnassa ihmiset pitävät yllä erilaisia sosiaalisia suhteita, asuvat ja tekevät työtä. Paikallisyhteisönä kunnalla on tärkeä rooli identiteetin

luojana. Asukkaat samaistuvat oman kuntaansa tai sen osa-alueeseen ja haluavat varjella sen luomia tuttuja piirteitä. Kunnissa on myös ihmisille tärkeitä sosiaalisia areenoita, kuten harrastuksiin, vapaa-aikaan, ammattiin tai ideologioihin liittyviä ryhmiä tai yhdistyksiä. Valtakunnallisella tasolla osallisuus on mahdollista esittää vain edustuksellisesti, mutta paikallistasolla siitä on mahdollista luoda suoria osallisuuden ja vaikuttamisen muotoja käytännönläheisesti (Jokiranta & ym. 2008. 31).

Sosiaalihuollon lainsäädäntö ja järjestelmät ovat Suomessa muotoutuneet vähitellen kuntajärjestelmän pohjalle. Tämän muotoinen järjestelmä on nyt suurten muutosten kourissa. Hyvinvointivaltion kasvun kaudella kunnallishallinto on ollut tärkeä instituutio, jonka avulla julkinen palvelujärjestelmä on kehittynyt. Kuntajärjestelmämme on kuitenkin osoittautunut Globaalitalouden kuristuksessa taloudellisesti heikoksi (Karjalainen & Palola. 2011. 42-43).



Kuvio 4. Kunnan demokraattinen toimintajärjestelmä. (Jokiranta & Kanaoja & Niiranen, 2008)

Uudet tavat, kuten kuntaliitokset ovat tapa järjestää palveluita mutta osallistumiset käytännön toteutusmuodot eivät olleet toistaiseksi kovin vakiintuneita. Paikallisesti on onnistuttu luomaan väyliä osallisuudelle, mutta kuntalain tarkoittaman osallistumisen muodot ovat edelleenkin varsin niukat ja vaihtelevat (Jokiranta & ym. 2008. 31

Pienelle ja suurelle sosiaalipolitiikalle voidaan nähdä selkeä tarve tulevassa Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa. Pieni sosiaalipolitiikka tarkoittaa tällöin paikallisista oloista lähtevää, yhteisöllistä ja ihmisläheistä auttamistyötä, joiden taustalla voidaan nähdä välitöntä vuorovaikutusta ja henkilöiden välistä toimintaa. Suuri sosiaalipolitiikka taas liittyy suurten palvelujärjestelmien luomiseen, jossa tavoitellaan muun muassa mittakaavaetuja, keskitettyä ohjausta, tuottavuutta sekä tehokkuutta. Kansallisissa uudistumispyrkimyksissä tavoitteet ovat pääsääntöisesti liittyneet jälkimmäisten etujen tavoitteluun. (Möttönen 2013, Kinnula ym. 2014)

Sosiaalipolitiikkaan vaikuttaa myös se, minkälaisia muita toimijoita alueella on toteuttamassa sosiaalipoliittisia tehtäviä. Historia ja toimintakulttuuri vaikuttavat päätöksen tekoon. Paikallinen sosiaalipolitiikan kenttä voi sisältää monia ulkoapäin ohjattujen tavoitteisiin ja annettuihin keinoihin vaikeasti mukautuvia elementtejä (Jokiranta & ym. 2008. 38).



Kuvio 5. Kuntien ja maakuntien tehtävät ja yhdyspinnat. (Kuntaliiton ajankohtaiskatsaus; kunta- maakunta - yhdyspinnat voimavaraksi. 2018.)

Vastuu kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä säilyy kunnilla, kun sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät maakunnille vuoden 2021 alussa. Kunnilla on silloin oltava selkeä näkemys tehtävästään hyvinvoinnin edistäjänä asukkaiden arkiympäristössä. Maakuntien tulee tukea kuntia tässä työssä. Maakuntien ja kuntien yhteistyölle tulee määritellä toimivat rakenteet ja toimintamallit. (Sote- ja maakuntauudistus, Hallituksen reformi 2/2017).

Valtioneuvosto teetti kunnille “kuntanäkemyks” kyselyn mahdollisuudesta toimia sotepalvelujen tuottajina vuonna 2019. Kyselyyn vastasi 62% Suomen kunnista. Tarkoituksena oli selvittää kuntien näkemyksiä mahdollisiin tuotettaviin palvelutehtäviin sekä mahdollisen tuottamisen juridisen perustan perusteluineen. Kysely oli kaksiosainen. Kyselyssä pyydettiin kommentointia sote-toimintamallien vaikutuksista kunnan ja maakunnan rooliin sekä nykyisten palveluntuottajien toimintaan. Kunnilta kysyttiin myös kiinnostusta eri palveluiden tuottamiseen.

Kyselyyn liittyvillä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tehtävillä tarkoitettiin erityisesti niitä kunnan tehtäviä, jotka liittyvät kunnan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon lakisäätöihin tehtäviin. Niitä ei tule sekoittaa yleisesti muihin kunnan alueeseen ja asukkaisiin liittyviin, yleisesti hyvinvointia ja kestävä kehitystä sekä terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta edistäviin tehtäviin tai toimiin, joita kunnalla myös on vastuullaan (kuten asuntopolitiikkaa, liikuntapalveluja tai kirjastoja). Opinnäytetyön asiakaskohderyhmän kannalta

katsottuna kokonaiskuva voi olla edelleenkin hyvinkin sekava, että kuka järjestää palvelut ja kenen vastuulla mikäkin on. Valtion ja kuntien tasolla tilanne elää edelleen, että mitkä palvelut ovat kuntien järjestämisvastuulla ja mitkä ei, voiko kunta päättää mitkä palvelut yksityistää ja mitkä ei.

Valtioneuvoston kyselyn vastauksissa suurin osa kunnista halusi kunnille oikeuden/mahdollisuuden toimia sote-palveluiden tuottajina, mutta kuitenkin vastausten perusteella kunnat eivät käyttäisi mahdollisuuttaan. Tapa millä palveluita tuotettaisiin, vaikuttaa kuntien halukkuuteen tuottaa palveluita. Suurin osa kunnista oli sitä mieltä, ettei velvoittavaa lainsäädäntöä haluta.

Kuntien perustelut siihen, miksi kunnilla tulisi olla oikeus palveluiden tuottamiseen, liittyivät kuntien itsehallintoon ja kuntien itsemääräämisoikeuteen. Kunnat näkivät, että heille on annettava mahdollisuus itse päättää oikeudesta palveluiden tuottamiseen. Toisaalta korostettiin, että alueiden ja kuntien erilaisuus vaatii erilaisia ratkaisuja myös tuottamisen osalta. Vastauksissa nousi esiin erityisesti kuntien rooli hyvinvointipalveluissa sekä yhdyspinta-kysymys nousivat. sekä keskeiset perustelut, miksi kunnilla ei tulisi olla oikeutta palvelujen tuottamiseen, liittyvät vastaajien mukaan järjestämisvastuun siirtoon. Tällöin syntyisi epäselvyyksiä järjestämisvastuun kokonaisuudesta sekä järjestelmän tavoitteiden toteutumisesta, jos kunnilla olisi ilman maakunnan suostumusta oikeus palveluiden tuottamiseen myös tämän kautta mahdollisesti syntyvän järjestelmän sekavuus herätti epäilyjä kuntien vastauksissa. Vastaajat myös epäilivät integraation toteutumista sekä eriarvoisuuden kasvua kuntalaisten välillä.

Kyselyssä selvitettiin myös, mitä palveluita vastaajat katsoivat kuntien tarkoituksenmukaiseksi tuottaa. Sekä sosiaali- ja terveydenhuollon osalta eniten kannatusta saivat hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvät tehtävät. Myös kuntien ja muodostuvien maakuntien keskeinen yhdyspinta sivistyksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien välillä nousi vastauksissa vahvasti esiin. Kuntien vastausten mielestä sosiaali- ja terveydenhuolto koettiin enemmän tarpeelliseksi kuin terveydenhuolto järjestettäväksi kunnille. (Valtioneuvosto 2020).

7 OSALLISUUS JA YHTEISÖLLISYYS

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan osallisuus merkitsee sitä, että henkilöllä on tunne kuuluvansa johonkin, olla osa yhteisöä. Yhteisö voi olla esimerkiksi työhön tai vapaa aikaan liittyvä, se voidaan kokea myös arvostuksen tunteena, tasavertaisuutena sekä mahdollisuutena päästä vaikuttamaan asioihin omassa yhteisössä. Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus määritellään perusrakenteen pohjaksi, jolla voidaan vaikuttaa muun muassa koulutukseen, työhön, terveyteen toimeentuloon ja sosiaalisiin asioihin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Keto-Tokoi & Valtari, 2017, 9).

Kohderyhmästä valikoitui haastateltaviksi sellaisia ihmisiä, joilla on kokemusta palvelujärjestelmässä toimimisesta muodossa tai toisessa. Heillä kaikilla on ollut, osallisuuden pulmia, näköalattomuutta tulevaisuuden suhteen sekä erilaisia ongelmia koulutus- ja työelämä polkujen suhteen.

Osallisuus muodostuu identiteetistä, elämänhallinta valmiuksista ja voimaantumisesta. Ihmisen oma ihmiskäsitys ja oma elämämaailma ovat yhteydessä siihen, miten henkilö kokee osallisuuden. Osallisuus on vastakohta syrjäytymiselle. Osallistuminen voidaan monesti sekoittaa osallisuuteen. Osallistuminen kuitenkin voi olla osallistumista erilaisiin tapahtumiin, jotka puolestaan osallistavat ihmisiä. Osallistaminen puolestaan merkitsee sitä, että henkilö motivoitetaan osallistumaan johonkin tekemiseen tai yhteisöön, jotka luovat yksilölle osallisuutta, vaikka osallistuja ei ole sitä omaehtoisesti valinnut. Särkelä-Kukon mukaan osallisuuden kokemukset koostuvat yksilön oman elämän arjen pienistä asioista. (Mäkimurto-Koivumaa, 2018, 19)

Kemikamarilla eli kansalaistalo-hankeella, on yhtenä suurimpana tavoitteena lisätä kansalaisten osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Pyrimme tarjoamaan paikan, johon on helppo tulla esimerkiksi vain kahville ja jos on halukkuutta voi osallistua itseään kiinnostaviin ryhmiin tai talon tarjoamiin toimintoihin. Lisäksi Kammarilla tarjotaan palveluohjausta ja neuvontaa erityisesti ikäihmisille kaupungin puolesta, sekä työikäisille ja kaikille kansalaistalo hankkeen myötä. Opinnäytetyömme liittyy juuri tähän

palveluohjaukseen ja neuvontaan, koska suurin osa kävijöistämme tarvitsee juuri ohjausta valitsemiemme palveluntarjoajien palveluihin. Tai kyseiset palveluntarjoajat tekevät kanssamme yhteistyötä. Teemme esimerkiksi kävijän kanssa yhdessä työhakemuksia tai autamme muissa hakemuksissa. Kemikammarilla tehtyjen palautekyselyistä on tullut ilmi, että juuri tällainen toiminta lisää tunnetta osallisuudesta ryhmätoimintojen lisäksi. Enemmän kuitenkin pitämämme ryhmätoiminnot ovat lisänneet ihmisten osallisuuden tunnetta. He sanovat, että jokin tietty toiminto auttaa heitä aamulla lähtemään pois kotoaan ja tulemaan paikalle. Samalla kun he tulevat paikalle, he tutustuvat uusiin ihmisiin ja saavat osallistua tekemisiimme ja kokevat taas onnistuneita osallisuuden tunteita. (Kemikammarin kävijäkysely 2019)

Yhteisöllisyys mielletään yleensä positiivisena ja myönteisenä mielikuvana ja se tulee yleensä esille, kun puhutaan yhteiskunnan hyvinvoinnin lisäämisen keinoista. Yhteisöllisyys syntyy yhteisössä, joka muodostuu ihmisistä, joilla on joku yhteinen tehtävä, päämäärä tai muu tarkoitus. Yhteisöllisyys liitetään siihen, että se lisää toimintaa yksilöille, osallisuutta ja vaikuttavuuden tuntua heille tärkeisiin asioihin. Juuri yhteisöllisyys lisää tunteita, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen toisille ja omalle ryhmälleen, lisäksi se vaikuttaa siihen, että henkilö kokee voivansa vaikuttaa asioihin, sekä tulla kuulluksi ja kohdatuksi. (Mäkimurto-Koivumaa, 2018,17)

Nykyään yhteisöllisyyttä on vähenemässä määrin yhteisöllisissä konkreettisissa tilanteissa, sitä haetaan sosiaalisen medioiden sekä kommunikointi mahdollisuuksia lisäävien nettiyhteisöjen kautta, samalla kun perinteiset sosiaaliset verkostot, suku ja naapurusto menettävät merkitystään. Tästä käytetään nimitystä uusyhteisöllisyys. (Mäkimurto- Koivumaa, 2018,18)

Kemikammarin kyselyiden mukaan kävijät ovat sitä mieltä, että kaikki yhteydenpito jää nykyään sosiaalisen median maailmaan, tämä lisää yksinäisyyttä heidän mielestä. Kammarin tarkoituksena ja rahoittajan Stean tavoitteiden mukaan, on lisätä yhteisöllisyyttä. Olemme saaneet hyvää palautetta meidän toiminnasta niin kävijöiltä, heidän omaisiltaan tai yhteistyökumppaneilta, siitä että paikassamme kävijät kokevat kuuluvansa johonkin yhteisöön. Heistä on tärkeää tulla aamusta tai oman aikataulun mukaan tapaamaan muita ihmisiä, joiden kanssa he kokevat yhteisöllisyyttä.

Pyrimme järjestämään erilaisia toimintoja, joka vielä enemmän lisää kuulumisen tunnetta tiettyyn ryhmään, esimerkiksi työttömien ryhmä, uutisten ihmettelijät, sekä liikunta ja kulttuuriryhmät. (Kemikammarin kävijäkysely 2019, Kemikammarin yhteistyötahojen kysely 2020)

Osallisuus on kuulumista erilaisiin kokonaisuuksiin, jotka parantavat hyvinvointia ja lisäävät omia vuorovaikutussuhteita. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, toimintoihin, mahdollisuuksiin sekä palveluihin. Hyvinvointia lisääviä asioita ovat aineelliset mahdollisuudet, kuten kohtuullinen toimeentulo, asuminen, koulutus ja harrastusmahdollisuudet. Ne voivat olla myös aineettomia, kuten turva ja luottamus ovat. (Isola ym. 2017, 5).

SOKU1 ja SOKU2 hankkeissa asiakkaat pääsivät alusta alkaen vaikuttamaan, millaista toimintaa ja milloin sitä järjestettiin. Toiminnallisilla menetelmillä osallistujan rooli muuttuu aktiivisemmaksi ja toimintaan osallistujasta voi muuntaa jopa toiminnan toteuttaja. Hankkeissa parhaimmat osallisuuden kokemukset saatiinkin ryhmätoiminnasta, joissa oli ohjaajina osallistujat itse. Tärkeinä seikkoina nuorilta aikuisilta saaduissa palautteissa on noussut esille yhdessä tekemisen meininki, osallisuus ja vertaistuki sekä sosiaalisten taitojen karttuminen.

Osallisuus ilmenee eri tavoin. Se ilmenee päätösvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä tekemisiään, hallittavana, ymmärrettävänä ja ennakoitavana toimintaympäristönä. Yksilön vaikutusmahdollisuuksina eri prosesseissa, kuten ryhmissä, palveluissa, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnan osa-alueilla, että paikallisesti, kun hän pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola & ym. 2017. 5).

Osallisuuden kokemista on edistetty hankkeissa sekä live-osallisuudella, että sosiaalisen median välityksellä. Käytössä olivat kaikki keskeiset sosiaalisen media keinot. Ryhmätoiminta synnytti mahdollisuuksia vertaistukeen, kavereiden saamiseen ja sen suunnitteluun osallistuminen lisäsi oman elämän hallinnan kokemuksia. Kokemusten jakaminen toisten asiakkaiden sekä

projektissa työskentelevien kanssa voivat tuoda uutta ymmärrystä omaan elämään sekä palvelujärjestelmän ymmärtämiseen. Yhtenä tärkeänä seikkana oli toiminnan vapaaehtoisuus. Toiminnan vapaaehtoisuus koettiin hankkeissa vapauttavaksi tekijäksi, koska toiminnasta pois oleminen ei ollut sanktioitua.

Ryhmätoiminnalla pyritään ryhmäläisten toiminnallisuuden ja osallisuuden vahvistamiseen. Keskeistä ryhmäläisten osallisuuden ja toiminnallisuuden tukemiseksi on toimintojen suunnitteleminen yhdessä. Ryhmän toiminnoista tulee tällöin ryhmän itsensä näköistä ja se tarjoaa ryhmän jäsenille vaikuttamismahdollisuuksia. Tämä voidaan kokea ryhmässä haasteelliseksi, koska ryhmäläiset eivät välttämättä ole tottuneet siihen, että voisivat vaikuttaa esimerkiksi oman elämänsä kulkuun, saati heille tarjottuihin palveluihin. (Juntunen, 2016, 10).

8 ETIIKKA JA TUTKIMUKSEN ETIIKKA

Työn etiikkaa ohjaa ensisijaisesti laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään. (Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki 817/2015 4 §).

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet – julkaisun on laatinut ammattijärjestö Talentian ammattieettinen lautakunta. Sosiaalialan ammattihenkilön tulee arvoistaan riippumatta kunnioittaa asiakkaan oikeutta tehdä omia valintoja, edellyttäen, etteivät nämä uhkaa muiden oikeuksia ja etuja. Ammattihenkilön on puolustettava asiakkaansa ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa. Samanaikaisesti on oltava taito kyseenalaistaa omaa ammatillista toimintaansa ja yhteiskunnallista päätöksentekoaan. Tämä on sosiaalialan kriittinen ydin ja ratkaisevin ero moniin muihin ammatteihin. (Talentia 2017, 11).

Tutkimuksen tekeminen kietoutuu monella tavalla tutkimuseetiikkaan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Se kulkee mukana tutkimusprosessin ideointivaiheesta tutkimustuloksista tiedottamiseen asti. Tutkijat, jotka ovat sitoutuneet hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen, lähtevät tutkimuseettisestä keskustelusta ja lopulta palaavat tutkimuseettiseen keskusteluun riippumatta siitä, missä tutkimusta tehdään, millä ammatti- tai tieteenalalla, kenen toimesta, millä koulutustaustalla tai tutkimusopintojen määrällä. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä samalla tavalla. Hyvä tieteellinen käytäntö on yhteinen perusta, josta tutkimus ammatillisessa kentässä ponnistaa. (Vilkkä, 2014).

Osa ammattikäytäntöä on eettinen harkinta. Päätökset, joita työssä tehdään, eivät perustu vain tietoon ja kokemukseen, vaan eettinen harkinta on osa päättelyketjua. Päätöksentekoon vaikuttavat myös ihmisen tunteet, elämänkulkuja -kokemukset. Sosiaalialan ammattihenkilöllä on henkilökohtainen vastuu ammatinharjoittamisen yhteydessä tehdyistä

eettisistä ratkaisuista ja valinnoista. Eettinen harkinta on ammatilliseen toimintaan liittyvien valintojen, keinojen, kohteiden ja seurausten tutkimista ja käsittelyä. (Talentia 2017, 26)

Puhuttaessa tutkimus eettisistä ongelmista on syytä korostaa, että eettiset kysymykset ovat ratkaisemattomia. Tosin erilaiset asiantuntijat voivat laatia ohjeita ja toimintaperiaatteita mutta ne eivät kelpaa mekaanisiksi säännöiksi, joiden avulla eettiset ongelmat ratkeavat lopullisesti. Eettisiä ongelmia pohditaan sen vuoksi, että miten asiat voidaan tehdä mahdollisimman parhaalla tavalla, joissa eri tavoitteet ja periaatteet ovat suhteessa keskenään. (Anttila, Melin & Räsänen, 2005, 18.)

Tutkimuksiin, jotka pohjautuvat yhteisiin hyviin tieteellisiin käytäntöihin tulisi sisältää seuraavat eettiset periaatteet. Tällaisia periaatteita ovat tutkimuksen kohteen itsemääräämisoikeiden kunnioittaminen, vahingoittumisen välttäminen, yksityisyydensuoja sekä tietosuoja (Arene Ry, 2018).

Mielestämme kunnioittava suhtautuminen on ensiarvoisen tärkeää. Palveluviidakossa olevat ihmiset voivat olla joko ammattikouluttamattomia, ammattikoulun käyneitä, useamman ammattitutkinnon suorittaneita tai korkeasti koulutettuja. Yhteinen nimittäjä suuremmalle joukolle on, että he ovat syystä tai toisesta joutuneet turvautumaan palvelujärjestelmän palveluihin. Tutkija on tällöin valta-asemassa korkeammalla haastateltaviin nähden. Tutkimuksessa vastaan siitä, että haastateltaville ilmoitetaan heidän anonymisoinnista, yksityiskohtaisten tietojen tuhoamisesta käytön jälkeen. Haastattelutilanteessa on tärkeää arvostava ja kunnioittava kohtaaminen. (Anttila, Melin & Räsänen, 2005, 18.)

Tutkimuseettiset kysymykset tulevat esiin varsinkin silloin kun tutkimus kohdistuu ihmisiin. Tapa, jolla ihmisiä käsitellään tutkimuksen kohteina, voidaan tarkastella myös ammatillisuuden edistämisenä. Tutkijan tulee kantaa erityistä huolta kunnioittavasta suhtautumisestaan sen vuoksi, että hän on yleensä tutkijan ja tutkittavan välisessä suhteessa hallitsevassa roolissa. Tutkija on yleensä korkeammin koulutettu ainakin siinä suhteessa, mistä koko tutkimuksessa on kyse. (Räsänen, Anttila & Melin, 2005, 18.)

Tutkimuksessa on aina henkilö, joka päättää ja katsoo, miten tulisi moraalisesti tehdä tai miten meidän tulisi toimia tutkimuksen kannalta. Tutkijan olisi tunnistettava ja punnittava mahdolliset seuraukset, jotka johtuvat meille avoimista vaihtoehtoisista toimintatavoista, ja sitten valita se toiminta, joka näyttää todennäköisesti tuottavan toivottavimpia seurauksia ja tuloksia (Piccolo & Huw, 2017, 13).

Tutkijalla on oikeus esittää perusteltuja tulkintoja ja kriittisiäkin johtopäätöksiä, vaikka tutkimukseen osallistuvat olisivat niistä eri mieltä. Tutkijalla voi toisaalta olla tavoitteena tutkimukseen osallistuneiden maailman kuvaaminen heidän omista näkökulmistaan ja heidän omilla käsitteillään. Tutkijan on tällöin syytä ottaa vakavasti tutkimukseen osallistuneiden kommentit tutkimuksesta ja sen raportoinnista. Pitääkö tapaukselle antaa peitenimi, vai suostuvatko haastateltavat siihen, että heidät mainitaan omalla nimellä, vai haluavatko he esiintyä anonymisti? (Eriksson & Koistinen 2014.)

Kvalitatiivisissa aineistoissa tunnisteiden ja suoran tunnistettavuuden poistaminen tulee tehdä heti, kun sen toimivuus on tarkistettu. Eniten käytetty anonymisointi keino on erisnimien muuttaminen peitenimiksi. Kun muutoksen tehdään jo litterointivaiheessa tai välittömästi sen jälkeen, pysyy prosessi hallinnassa ja vahinkoja pääsee harvemmin tapahtumaan. Erisnimien muuttaminen aineistoissa on aina parempi ratkaisu, kuin nimien poistaminen kokonaisuudessaan tai sen korvaaminen esimerkiksi kirjainmerkillä. Kvalitatiivisen aineiston keskeisimmät anonymisoinnin tavat ovat eris- ja henkilönimien poistaminen tai muuttaminen. Esimerkiksi koulut, työpaikat tai asuinalueet. Muita tapoja ovat arkaluonteisten tietojen harkinnanvarainen poistaminen tai muuttaminen sekä taustatietojen luokittelu kategorioihin. (Kuula, 2006, 214-215.)

Nykyään tutkimuksen etiikkaan luodaan entistä enemmän huomioita ja koostetaan säännöstöjä tutkijan työtä ohjeistamaan, on kuitenkin mahdotonta laatia ohjeita kaikkien mahdollisten tutkimuksen ongelmakohtien varalle. Lisäksi ongelmana on, että eettiset ongelmat muuttuvat yhteiskunnan muuttuessa ja teknisen kehityksen edetessä. Jotkin tutkimusaiheet voivat muuttua tai olla aiempaa ajankohtaisempia, myös tutkimusmenetelmät kehittyvät (Saarinen & Puusniekka, 2006).

9 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden ja palveluntuottajien kokemuksia ja mielipiteitä palveluviidakossa, sekä huomioida palvelujen vastaavuutta, saatavuutta ja saavutettavuutta. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, että vastaavatko palvelut asiakkaiden odotuksia.

Teimme haastattelut neljälle henkilölle puhelimitse sekä sähköpostitse, koska Koronapandemian vuoksi kaikki ylimääräinen tapaaminen oli kielletty. Tämän vuoksi osa vastauksista jäivät yksipuolisiksi, koska osa haastateltavista halusi kysymykset kirjallisessa muodossa ja osa puhelimitse. Kesken opinnäytetyön teon päätimme, että lähetämme myös haastattelut kommentoitaviksi hallintorakenteisiin sähköpostitse välttäen turhia kontakteja, paitsi Kemin kaupungin työllisyyspalveluiden johtaja Riitta Hakalaa haastattelimme Teams-ohjelmaa apuna käyttäen.

Haastatteluun valitsimme helppoja ja yksinkertaisia kysymyksiä, koska halusimme, että palvelujärjestelmä näyttäytyy mahdollisimman selkeänä. Purimme palvelujen käyttäjien vastaukset ja teimme niistä yhteenvedon, jossa näkyi myös kysymykset palvelunkäyttäjille. Jaoimme yhteenvedon palveluntuottajille kommentoitavaksi, lisäksi laitoimme heille erilliset kysymykset liitteenä, jotka ovat samat kuin opinnäytetyömme tutkimuskysymykset.

Keräsimme yhteenvedon haastatteluista ja kommenteista asiakastarinoiden muodossa ja niiden alle yhteisen kommentoinnin kultakin palveluntuottajalta, koska jos olisimme erikseen vastannut jokaisen palveluntuottajan kannalta jokaiseen tarinaan, toistoa vastauksiin olisi tullut paljon, koska monella nousi samat asiat esille.

Haastateltavista Merivan palveluja oli käyttänyt kolme henkilöä, sosiaalitoimen palveluja oli käyttänyt kolme henkilöä, Kemin työllisyyspalveluita oli käyttänyt kaksi henkilöä, mikä jää kyseenalaiseksi koska osa meni palveluissa sekaisin.

9.1 Lyyli

Lyyli on 28- vuotias reipas nainen, jolla on ollut pitkään fyysisen puolen terveydellisiä ongelmia. Lyyli oli ollut pitkään työttömänä ja ollut erilaisissa työkokeiluissa, miten hänen kuntossa kestäisi erilaisia töitä. Lyyli on ensimmäiseltä ammatiltaan puutarhuri, mitä työtä hän ei vaivojensa vuoksi pystynyt tekemään. Lyyli oli käyttänyt Kemin työllisyyspalveluja, kolmesta palveluntuottajan valinnan vaihtoehtoistamme.

Lyylin mukaan häneen oli otettu yhteyttä Kemin työllisyyspalveluista ja hänet oli kutsuttu paikan päälle, kutsu ei ollut velvoittava. Lyyli lähti avoimin mielin kuuntelemaan mitä työllisyyspalveluilla olisi hänelle tarjota. Lyyli ei itse olisi osannut ottaa yhteyttä kyseiseen palveluntuottajaan. Lyyli sai oman palveluneuvojan, joka oli alun alkaen kertonut työllisyyspalveluiden toiminnasta ja mitä se käytännössä tarkoittaa. Palveluneuvoja oli ottanut Lyylin asiat hoitaakseen ja siitä tulikin pitempi prosessi, että asiat saatiin järjestymään. Näin Lyyli sai osatyökykyisen lausunnot kuntoutuslääkäriltä ja pääsi kokeilemaan erilaisia työllistymisvaihtoehtoja, joka poiki sitten työllistymisen. Kysyimme Lyyliltä, oliko tämän mielestä kyseinen palvelu helposti saatavilla nykyisellä palvelujärjestelmällä. Hän oli sitä mieltä, että ei kaikille, koska työllisyyspalvelut ovat vain tietyille kohderyhmille. Esimerkiksi työttömyyden keston mukaan, kuuluuko työmarkkinatuen piiriin yms. Jos palvelusta et tiedä suoraan niin ei ole helppo päästä mukaan, mutta Lyylillä kävi hyvä tuuri, kun pääsi mukaan toimintaan.

9.2 Taisto

Toinen haastateltavamme oli 36-vuotias Taisto. Taisto on mukava reipas nuori mies, jolla on ollut hiukan ongelmia päästä mukaan työelämään, opiskelut ovat jääneet aikoinaan kesken ja ehkä reippaanlainen juhliminen on saattanut viedä nuorta herraa mukaansa. Taistolta kysyttiin mitä palveluja hän oli käyttänyt kolmesta vaihtoehdostamme. Hän totesi, että tuota Merivaa ja joskus tuota soskuakin. Kyselimme häneltä ensin kysymykset siten, että hän kommentoi niitä Merivan kannalta. Hän oli päässyt Merivan toimintaan mukaan, että” sais vähän arjenhallintaa kuntoon ja oon kuntouttavassa työtoiminnassa”. Hänet oli

ohjattu sinne A-klinikalta, jossa paikasta kerrottiin ja sitten siellä oli esittelijöitä Merivalta, Taisto kertoi.

Kysyimme, että saitko tarvitsemaasi palvelua välittömästi?: *“Joo, kyllä se lähti heti pyörimään kun oma tilanne sen salli, eli viikon päästä kun mä olin nähnyt niitä kaikkia tyyppejä. Mä olin eka a-klinikalla josta se sit lähti, itse en ollu yhteydessä vaan mentiin työkkäriin jossa oli soksun työntekijä, työkkärin työntekijä ja Merivalta joku, tai siis se joka on mun oma ohjaaja.*

Taistolta kysyttäessä, että tietääkö hän mitä palveluja Merivalla on saatavilla, hän ei tiennyt niistä. Oman palvelunsa hän tiesi kertoa meille: *“En tiedä mitä palveluja siellä on, se on joku juttu, jonka kautta oon töissä siellä, tuo kuntouttava työtoiminta, mulla se tarkoittaa arjenhallinnan parantamista, elämän sisältöä tuodaan lisää ja päihteen elämä.”*

Taiston odotukset Merivaa kohtaan olivat kohtuulliset ja järkevät, lisäksi Meriva yllätti hänet positiivisesti tuomalla enemmän sisältöä elämään: *“Ootin sisältöä elämään ja vastas aika paljon sitä, en odottanut että meen oikeisiin töihin, mutta se oli jopa enemmän. Pitemmän päälle se alkaa kyllästyttään ja ei jaksa mennä sinne aina ajoissa. Nyt korona aikana mä kaipailen sinne kun se lopetettiin. ja saa sieltä kuiten rahaa työmarkkinatukeen enemmän joka on nyt 9€/pvä kun siellä mä saan 18€/pvä eli 3kertaa sen viikko ja kuukauelle tekee paljon enempi kuin nyt.”*

Mietimme yhdessä vähän aikaa Taiston kanssa palvelujärjestelmää ja mitä sen on ja sen jälkeen Taisto vastasi kysymykseemme, että onko palvelut helposti saatavilla mielestäsi nykyisellä palvelujärjestelmällä? *”Yleensä on helppo Merivalla olessa vaan soittaa sille mun yksilövalmennus naiselle. Mutta jos et ois merivalla niin joka ei ois mun tilanteessa ei löytäis kyllä tuonne ja sais palvelua. Sitä pitäis mainostaa soksussa.”*

“Niin ja Kemikammarissa pitäis olla infoja(vastaan, että niitähän on ollut), niin niihän onki mutta enempi just tuommosiin niinkö Kemikammari ja muihin työttömien käyttämiin paikkoihin, vaikka kelalle sinne eteiseen info esittelyjä Koska ei näistä tiä, en mä tienny ennen mikä on Meriva. “ Kaiken kaikkiaan Taisto oli tyytyväinen Merivan palveluihin ja kovasti toivoi takaisin sinne paluuta, koska korona aika oli tehnyt tehtävänsä, lisäksi hän odotti kovasti

odotti, että Kemikammari aukeaa, koska se tuo myös hänen elämäänsä sisältöä ja onhan se Merivan alainen hankekin.

Taisto kertoi myös käyttäneen sosiaalitoimen palvelua, siksi koska tarvitsi rahaa. Siinä kysyttäessä palvelun nopeutta, että saako palveluja nopeasti, taisto kertoi, että saa maksusitoumuksen yleensä heti, joskus joutuu odottamaan viikonkin.

Kysyimme Taistolta tietääkö hän mitä palveluja on saatavilla Sosiaalitoimistossa, hän vastasi: *”En ite tietäis tosiaankaan noin vaikeita asioita, kun ei ne mainostakaan”*. Taisto oli sitä mieltä, että hän ei löytänyt itse tarvitsemaansa palvelua vaan hänet ohjattiin sinne Kelalta, jotta hän voisi saada avustusta. Myös A-klinikalta ohjataan näihin kaikkiin palveluihin.

Hänellä ei ollut mitään odotuksia sosiaalitoimen palveluista, eikä kuulemma hajuakaan heidän työstään, mutta hän teki työtä käskettyään eli A-klinikalta neuvottiin olemaan yhteydessä sosiaalitoimeen, jotta voi hakea toimeentulotukea.

Kuten jo aiemmin mainitsimme, kävimme Taiston kanssa läpi palvelujärjestelmä määritelmää ja kyselimme, että onko palvelut saatavilla helposti tällä palvelujärjestelmällä, Taiston mielipide oli, että *”nyt korona aikana ei todellakaan, ei ole ku lappu ovella, muuten tiän kyllä kaikki aukioloajat ja ne on helposti saatavilla normaaliaikana. Työkkärihan on ihan vaikea, kun ei ole koko toimistoa kun pitää olla aika...”*

9.3 Pekka

Pekka on 26 vuotias mies, joka on opiskellut kaksi ammattitutkintoa peruskoulun jälkeen, mutta ei ole missään vaiheessa työllistynyt. Hän on pääsääntöisesti viettänyt aikaa kavereiden kanssa. Pekka on käyttänyt ”työkkäriin” sekä Merivan palveluita. Kysyttäessä Pekalta, että mitä kautta hän on päätenyt Merivalle, hän kertoo, että on päässyt ”Työkkäriin” kautta Meriva sr:lle kuntouttavaan työtoimintaan sekä muihin Merivan tukitoimiin. Pekka mainitsee erityisesti Merivan nuorten palvelut. Pekka kertoi, että on saanut paljon tukea ja infoa eri aloista, joille lähteä opiskelemaan.

Kysyimme, että kokeeko hän, että on saanut palvelua nopeasti. Hän kertoi, että siitä asti, kun pääsin työkkärin yhteistapaamiseen, olen saanut palvelua nopeasti. Kysyimme, että mistä ja miten hän on saanut informaation kyseistä palvelusta niin nopeasti käy ilmi, että kyseisen palvelun työntekijältä. Pekka kuitenkin kertoi, että siinä vaiheessa, kun hän oli tapaamassa Merivan ja Te-palvelun työntekijöitä, hän ei aluksi tiennyt, minkä alaisuudessa toinen työntekijä oli mutta se kävi hänen mukaansa aikanaan ilmi. Haastattelun aikana kysyimme, että oliko hän saanut palvelua Te-toimistosta vai Kemin työllisyyspalveluista. Hän ei osannut sanoa. Pekka kertoi, että ei tiedä Te-toimiston, Kemin kaupungin työllisyysyksikön eroa. Hän aluksi eikä tiennyt myöskään mitä Meriva sr tekee, tai mihin palveluun hän oli ylipäätään menossa.

Haastattelussa hän kertoo, että ei tiedä edelleenkään kaikkea Meriva palveluista, mutta on kuitenkin tyytyväinen, että on päässyt juuri hänelle suunnattuun palveluun. Mitään odotuksia hänellä ei palvelun suhteen ollut, vaan oli tyytyväinen, että pääsi tekemään jotakin kotona olemisen sijaan. Pekan mielestä nykyisellä palvelujärjestelmällä palvelut eivät ole helposti saatavilla niille, jotka eivät tiedä niiden olemassaolosta. Hänen mielestään tiedon saatavuutta tulisi parantaa. Kuntouttavan työtoiminnan ja sen tukitoimien aikana hänelle on selkiintynyt mieluinen uusi ammatti.

9.4 Hanna

Hanna on 29 vuotias nainen, jolla on useampi ammattitutkinto takanaan. Koulutusten sisältämiä työharjoitteluita ja muutamia kesätyö pätkiä lukuun ottamatta hän ei ole yrityksistä huolimatta työllistynyt. Aika on kulunut pääsääntöisesti harrastusten parissa kotona. Hanna on luonteeltaan ujo ja hiljainen, joten omien sanojensa mukaan se on voinut vaikuttaa työllistymiseen osaltaan. Hanna kertoi, että on käyttänyt jossain vaiheessa elämää kaikkia mainitsemissamme palveluita, eli Sosiaalitoimen, Te-hallinnon sekä Merivan sr:n palveluita.

Hanna kertoi, että sai tarvitsemansa palvelut juuri silloin, kun niille oli tarve. Hannan haastattelusta käy kuitenkin selkeästi ilmi, että hän on sekoittanut Te-hallinnon ja Kemin kaupungin työllisyyspalvelut keskenään.

Sosiaalitoimelta hän kertoi saaneensa rahallista apua elämistä varten toimeentulotuen muodossa, kun sen tarve oli. Meriva sr:llä hän on kertomansa mukaan ollut työharjoittelujaksoilla ja osallistunut erilaisiin yhteistyökuvioihin. Kemin työllisyyspalveluiden palveluista kysyttäessä Hanna kertoi osallistuneensa ”työkkäriin” järjestämiin eri koulutuksiin, kuten erilaiset korttikoulutuksen. Hän kertoi saaneensa myös apua työn hakuun, sekä oman työllisyysuunnitelman koostamiseen. Tässä kohtaa huomasimme, että jälleen hän sekoittaa kaksi eri palveluntuottajaa keskenään. Palveluihin hän ei omasta mielestään joutunut juuri odottelemaan, vaan hän sai tarvitsemansa palvelut melko nopeasti tai erittäin nopeasti siinä tilanteessa, kun asialla oli kiire. Tällaisen tilanteen hän mainitsee olleen sosiaalitoimen kanssa asioidessa.

Haastattelun aikana Hanna kertoi, että on nyt tietoinen mitä palveluita on saatavilla kyseisiltä kolmelta palveluntuottajalta. ”Työkkäristä Hanna kertoo saaneensa ensimmäiset infot sedän kertomana, eli aikana ennen hänen omia palvelutarpeitaan. Myös sosiaalipalvelut olivat tulleet tutuksi ennen, kuin hän tarvitsi niitä itse, mutta hän ei avannut asiaa enempää. Hän kertoi, että Meriva sr puolestaan tuli tutuksi hänen asioidessaan ”työkkäriin”, jolloin hänelle esiteltiin Merivan sr:n palveluita. Silloin hän omien sanojensa mukaan myös ensimmäisiä kertoja pääsi Merivalle. Kysyttäessä odotuksista palveluita kohtaan Hanna, kertoi, että niitä oli vain vähän. Hanna kertoi, että odotukset koskivat lähinnä, että saisi raha-asiat rullaamaan. Hän kertoi aina kuitenkin saaneensa sen avun, mitä tarvitsi.

Palveluiden saatavuudesta kysyttäessä Hanna kertoi, että ”Työkkäri” on ihan ok, mutta olisi parempi, että olisi oikea virkailija, jonka kanssa voisi keskustella. Niin kuin ennen oli. Meriva sr voisi olla enemmän esillä esimerkiksi kouluissa ja erilaisissa paikoissa, missä ihmiset paljon liikkuu. Sosiaalitoimi on hänen mukaansa kai yhtä helppo, kuin ennenkin. Itse hän ei ole sosiaalitoimen palveluita tarvinnut pitkään aikaan.

9.5 Palveluntuottajien kommentoinnit

9.5.1 Kemin työllisyyspalvelut

Meillähän tietty kohderyhmä, me palvelullaan vaikeammin työllistyviä, ei voi kävellä sisään tuosta vaan. Eri lakien kautta tulee ihmiset, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, typpi, nuoret ja aikuiset sen kautta, miten asiakas kohdataan on se tärkein. Suurin vaara on, että ne kaikkein syrjäytyneimmät jäävät ulkopuolelle palveluista, jos heitä ei saada muiden palvelujen kautta työllisyysyksikön piiriin. Siirtymät tapahtuu eri palveluiden avulla ja näin pyritään siihen, ettei asiakas jää ulkopuolelle palveluista. Ollaan kutsuttu ns. Kela listalta ihmisiä vapaaehtoisesti paikan päälle, eli käytössämme on kutsuttuna tuleminen paikan päälle, tietenkin vapaaehtoisuuteen perustuen.

Kun pääsee Kemin työllisyyspalvelujen piiriin: aukeaa palvelut, joista pääsee työttömien terveyden hoitoihin, Kelan palveluihin sekä toimeentulotukihakemukset, olemme tavallaan portti kaikkiin palveluihin.

Kerroimme Kemin työllisyyspalveluiden haastattelutilanteessa tästä, että moni sekoittaa Te-toimiston palvelut Kemin työllisyyspalveluihin ja puhuvat "työkkäristä" kun aiheista puhutaan, kuten osasta haastattelusta huomasi, ettei haastateltava välttämättä tiennyt onko työllisyyspalveluiden vai te-toimiston palvelun alla.: Tämä asia juuri vaatii avaamista, asiakkaille, nämä palvelut näyttäytyy hyvinkin sekavana palveluna, monimutkainen systeemi, koska tämä sisältää valtion, kunnan ja TE- hallinnon palveluja joista meidän palveluun tullaan myös.

Työllisyyspalveluissa ensimmäisenä työntekijät kyllä selvittävät ensimmäisellä käynnillä mikä palvelu on. Työllisyyspalveluja ei voida kaikille kemiläisille avata ovia koska ei riitä aika ja työntekijöitä, tämän vuoksi kutsumme palvelun piiriin ja asiakas saa vapaaehtoisesti päättää tuleeko. Suurin osa tulevat mielellään ja ovat tyytyväisiä, kun heidän asioita aletaan yhdessä hoitamaan. Kuten noista haastattelu kysymyksen vastauksista käy ilmi.

Työllisyyspalveluissa asiakaspalautetta on kysytty kolmatta vuotta. Opiskelija työnä myös tehty palaute kysely. Työntekijät ovat myös tehneet kyselyn ja

palautekyselyn myös, sen lisäksi että palveluista saa jättää palautetta välittömästi käynnin jälkeen. Myös opinnäytetyönä on tehty asiakastytyväisyystutkimus.

9.5.2 Meriva sr

Meriva sr:n toimitusjohtaja kertoi haastattelussa, että palveluista tiedottaminen nousee selkeästi asiakasrajapinnan keskuudessa. Se käy ilmi hyvin laajalla rintamalla usean asiakkaan haastattelusta. Palveluihin voi päästä helposti, kunhan prosessi lähtee liikkeelle. Kynnys on siis matala, mutta ensin siitä pitää olla tietoa. Jos asiakkailla olisi enemmän tietoa, olisivatko itse aktiivisempia hakeutumaan palveluun vai olisivatko he niin sanotusti passiivisia ja odottaisivat viranomaisen ohjausta? Tietoa palveluista tulee lisätä myös palveluprosessin aikana, myös palveluntuottaja vastaa tästä osaltaan.

9.5.3 Kemin sosiaalitoimi

Sosiaalitoimesta tarkoituksenamme oli haastatella sosiaalitoimen johtajaa tai vastaavaa sosiaalityöntekijää. Tähän olimme varanneet n. 2kk aikaa, jonka aikana sattui korona epidemia, mikä ilmeisesti vaikeutti tapaamista. Aluksi yritimme tavoitella vastaavaa sosiaalityöntekijää, mutta saimme kuulla, että tämä on poissa pidemmän aikaa. Tämän jälkeen päätimme, että haastattelemmme sosiaalitoimen johtajaa. Kemin sosiaalitoimen johtajaa ei lukuisista yhteydenottoyrityksistä huolimatta tavoitettu. Yhteydenottoa yritimme useita kertoja sähköpostitse, puhelimitse niin soittamalla, kuin txt-viestein. Saimme jopa tietää eräältä sosiaalitoimen työntekijältä, että sosiaalitoimen johtaja on töissä, jonka jälkeen yritimme välittömästi häntä tavoitella ajan varaamiseksi. Tulokset. Opinnäytetyössämme oli tarkoituksena haastatella johtotason henkilökuntaa, joten olimme pakotettuja tekemään johtopäätöksemme ilman sosiaalitoimen haastattelua. Itse emme lähde kommentoimaan sosiaalitoimen puolesta, vaan jätämme kommentit haastateltavien kertomuksiin.

10 POHDINTA

Yhteiskunnassa ja sen rakenteissa tapahtuvat muutokset ovat suuressa osassa Sosiaali- ja terveysalan uudistuksia. Näillä uudistuksilla vastataan kansalaisten tarpeisiin ja edistetään hyvinvointipoliittisia tavoitteita. palvelurakenteen uudistuksen tavoitteena oli kaventaa ihmisten terveys- ja hyvinvointi eroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta sekä saatavuutta. Kuitenkin aika-ajoin kuulee kerrottavan, että asiat eivät oikein kohtaa. Olipa sitten kysymys työllisyyden hoidosta, työhön kuntoutuksesta tai vaikkapa koulutukseen liittyvistä kysymyksistä.

Alustavan selvityksen perusteella voidaan todeta, että Kemissä on suuri rakennetyöttömyys, joka on vaikeampi kuin naapurikunnissa. Kemi on profiloitunut vanhaksi teolliseksi kaupungiksi, josta on lähtenyt paljon väkeä pois ja väki on ikääntynyt kuin esimerkiksi naapurikunnissa. Tehtyjä palvelurakenteen uudistuksia ovat olleet sosiaalinen kestävyys, syrjäytymisen ehkäisy sekä kestävä asiakas polut. Olemme rajanneet haastateltavan asiakasryhmän työikäisiin.

Ovatko toimenpiteet riittäviä? Kuinka paljon kestävien asiakaspolkujen luomisella saatu vaikutettua? Kohtaavatko asiakkaiden ja palvelujen tuottajien näkemykset? Rakenteellinen muokkaustyö on varmasti haastavaa, koska valtakunnallisen tilanteen muutos on ollut jatkuvaa muutosta työn suorittamisen kannalta. Jatkuva muutos Valtakunnallisessa tilanteessa palvelujen osalta, on haastavaa asiakkaiden näkökulmasta, koska palvelut voivat näyttäytyä sekavana, joka puolestaan voi sekoittaa asiakasta. Opinnäytetyössämme moni asiakas kertoi, että ei ollut varma, missä palvelussa oli ja sekoitti palvelut keskenään vielä haastattelun aikanakin.

Perustyö palvelujen sisällä on kuitenkin asiakkaiden kohtaamista ja se, miten se toteutuu ja millaisia näkemyksiä ilmenee? Osassa saaduista vastauksista haastateltavat kertoivat, että saatu henkilökohtainen palvelu auttoi ymmärtämään missä palvelussa hän oli ja mitä siihen kuului. Haastatteluista voi päätellä, että perustyön ollessa asiakkaiden kohtaamista, sekä henkilökohtaista ohjausta, selkiinnyttää se asiakkaiden tilannetta, sekä ymmärrystä palvelun sisällöstä.

Kuntien roolia palveluiden tuottajina ei voi vielä arvioida. Kuntien rooliin sotepalvelujen tuottajina voidaan ottaa kantaa vasta sen jälkeen, kun sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuuden ja lainsäädännön valmistelu etenee ja tiedetään, millaista mallia nykyinen hallitus tulee esittämään. (Valtioneuvosto 2020.) Valtioneuvoston teettämän tutkimuksen mukaan, kunnat olisivat halukkaita uudistukseen, koska ilman laajapohjaista maakuntamallin toteuttamista on hyvin epätodennäköistä, että kunnat selviäisivät omista tulevista velvoitteista. Tämä vaikuttaisi selvästi asiakkaiden tilanteeseen. Lähipalvelut tulisi huomioida ja turvata uudistuksessa, kunnille pitää mahdollistaa tuottaja rooli ja mahdollisuus vaikuttaa omiin lähituottaja palveluihin. (Valtioneuvosto 2020.)

Asiakkaiden tilanne olisi katastrofaalinen, mikäli Kemin työllisyyspalveluita leikattaisiin tai ne lopetettaisiin. Kemin pitkäaikaistyöttömyyden ydin voisi kasvaa huomattavasti. Kemin kaupunki ostaa muun muassa kuntouttavaa työtoimintaa Meriva sr:ltä, joka tällä hetkellä tuottaa kuntouttavaa työtoimintaa ja muita palveluita kaupungille. Kunnat maksavat Kelalle niin sanottua sakkomaksua, kun työttömänä olo ylittää 300 päivän rajan. Tuhannen päivän rajan ylittyessä kunnan osuus nousee 70 prosenttiin henkilön työmarkkinatuesta. Jos kuntien selviäminen sekä palvelun tuottajan rooli vaarantuu, voi se pahimmassa tapauksessa tarkoittaa kunnalle massiivisia lisäkuluja asiakastyön vaikeutuessa.

Työikäisten kohderyhmän kokemukset palvelujen saavutettavuudesta ja omiin tarpeisiin vastaamisesta kunnallisissa palveluissa kuten Sosiaalitoimi, Kemin kaupungin työllisyyspalvelut sekä kolmannen sektorin palveluista kuten Meriva sr?

Opinnäytetyössämme yllätyimme positiivisesti siitä, kuinka hyvin kunnalliset palvelut lopulta vastasivat asiakkaiden tarpeisiin ja he olivat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Kunhan ensin pääsivät palveluiden piiriin. Palveluiden saatavuus sinänsä kuulosti olevan enemmänkin ongelma, että asiakas tiennyt välttämättä, mistä palvelua pystyi hakemaan. Suurimmassa osassa vastauksista, joku muu taho oli kertonut mihin palveluun ja miksi asiakkaan/haastateltavan olisi hyvä olla yhteydessä. Moni haastateltava toivoi enemmän "mainostusta" palveluista sellaisissa paikoissa, joita esimerkiksi

moni työtön käyttää. Merivan ja Kemin työllisyyspalvelujen palveluun oltiin yleisesti tyytyväisiä ja monelle haastateltavalle ne olivat olleet portti edetä työllistymisen polulla, sekä parantaa elämän hallinnallisia taitoja.

Toteutuuko palveluntuottajan mielestä oman terveys- ja hyvinvointi palvelun saatavuus ja saavutettavuus ja mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamiseen?

Palveluntuottajat itse olivat myös sitä mieltä, että heidän palveluihin löytäminen on monesti vaikeaa ja palvelu saatetaan sekoittaa johonkin muuhun palveluun. Monessa vastauksessa kävi ilmi, että kun asiat lähtivät pyörimään niin palveluntarjoajien ja palvelunkäyttäjien kohtaamisesta oli molemminpuolista hyötyä. Palveluista tiedottaminen on kynnys kysymys asiakkaiden ja palveluntuottajien mielestä. Palveluihin kyllä löytää, jos niistä on tietoa ja mikäli ne kokevat tarpeelliseksi. Opinnäytetyön pohjalta jäimme kuitenkin miettimään, miksi palveluista kuulee yleensä jostain muualta, eikä kunnollista tietoa saa suoraan palveluntuottajalta tai vaikkapa oppilaitoksista valmistumisen kynnyksellä. Meidän mielestämme nyky-yhteiskunnassa tärkeimpänä taitona on etsiä tietoa ja ymmärtää sitä. Tänä päivänä sitä opetellaan monesti jo yläkoulussa. Ajaako tämä kansalaiset eriarvoiseen asemaan tulevaisuudessa, koska kaikilla ei ole esimerkiksi varaa erilaisiin laitteisiin tai osaamista käyttää niitä. Miten sitten käy niiden, jotka ovat jo aiemmin joutuneet yhteiskunnan "laavin rakoon".

LÄHTEET

- Alanko, A., Hellman, M., Monni, M. Helsingin yliopisto. 2017. Declaring, shepherding, managing: The welfare state ethos in Finnish government programmes, 1950-2015. Viitattu 28.8.2018.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/230283/2_RFS_2017_Hellman_et_al_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anttila, A. & Melin, H. & Räsänen, P. (toim.) 2005. Tutkimus menetelmien pyönteissä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Arene ry. Ethical Recommendations for Thesis Writing At Universities Of Applied Sciences. The Rector's Conference of Finnish Universities of Applied Sciences. Viitattu 21.1.2020. <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/ETHICAL%20RECOMMENDATIONS%20FOR%20THESIS%20WRITING%20AT%20UNIVERSITIES%20OF%20APPLIED%20SCIENCES.pdf>.
- Arki, Arvot ja Etiikka. 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 21.1.2020 <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Brinkmann, S. 2013. Qualitative Interviewing: Qualitative Interviewing, Oxford University Press. Viitattu 29.1.2020.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/ramklibrary-ebooks/detail.action?docID=1274289>.
- Dey, J. 1993. Qualitative Data Analysis. A User-Friendly Guide for Social Scientists. London and New York. Routledge. Viitattu 29.1.2020.
https://fsnnetwork.org/sites/default/files/qualitative_data_analysis.pdf
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tapauksia ja selvityksiä 2014:11. Viitattu 21.1.2020
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%C3%A4_11_2014_%20Monenlainen%20tapaustutkimus_Eriksson_Koistinen.pdf
- Hakala, R. 2020. Kemin kaupunki. Työllisyyspäällikkö. Haastattelu.
- Hakala, R. 2018. Kemin kaupunki. Työllisyyspäällikkö. Haastattelu. 30.9.2018.
- Heikkinen, H.L.T., Rovio, E.syrjälä, L. 2007. Toiminnasta tietoon toimintatutkimuksen menetelmät.
- Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hietala O. Rissanen P. 2015 Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta.
- Isola, A-M. Kaartinen, H. & Leemann, L.& Lääperi, R & Shneider, T. & Keto-Tokoi, A. Valtari, S. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehitystä rakentamassa. Viitattu 14.5.2018.
<http://www.julkari.fi/handle/10024/135356>
- Jokiranta, H. & Kanaoja, A. & Niiranen, V. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Juva: PS-kustannus.
- Juntunen, V. 2016. Vahvistu Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnon käsikirja. Viitattu 15.4 2017 <https://sote.kainuu.fi/media/1349>
- Jyväskylän yliopisto. Laadullinen tutkimus. 2015. Viitattu 24.1.2020.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.
- Järveläinen, A. 2018. Muutosjohtaminen Sote-alalla. Metropolia.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 2009:101
- Kananen J. 2014. toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona.
- Kemin Kaupunki. Sosiaalipalvelut. Viitattu 12.5.2020
<https://www.kemi.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/>
- Kemin kaupunki. Työllisyyspalvelut. Viitattu 12.5.2020
<https://www.kemi.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/>
- Kokko, R. & Koskinen, S. & Martelin, T. & Nenonen, T. (toim.) 2013. Työllisyys, terveys ja hyvinvointi- Paltamon työllistämismallin vaikutusten arviointitutkimus 2009-2013. Raportti 18/2013. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.
- Kuntaliitto. Kuntaliiton ajankohtaiskatsaus; kunta- maakunta - yhdyspinnat voimavaraksi. 2018. Viitattu 27.5.2020.
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Koskinen%20Kuntaliiton%20ajankohtaiskatsaus%20Oulu.pdf>
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus: Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, Työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskus. Raporttisarja 2005:2
- Kvist H. & Kilpiä T. 2006. Muutosaskeleita, Performance Power associates.

- Laitinen, M., Lindh, J., Romakkaniemi, M. 2018. Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 2018:147.
- Organisaatiokaavio, Länsi-Pohjan Sairaanhoidopiiri. Viitattu 12.6.2019. <http://www.lpshp.fi/fi/kehittaminen-ja-koulutus/ajankohtaiset-hankkeet/sosiaali-ja-terveyspiirihanke/hankkeen-eteneminen/organisaatiokaavio.html>
- Mattila P. 2007. Talentum, Johdettu muutos.
- Metsämuurunen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Mäkimurto – Koivumaa, S. (Toim.) 2018, Lapin tuntu, Osallisuus, Merkityksellisyys, Hyvinvointi. Lapin amk:n julkaisuja, Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 1/2018.
- Niiranen V., Joensuu M., Lammintakanen J. & Kerkkänen M. 2014. Johtajana muutoksessa. Kuntaliitto.
- Piccolo, F. & Huw, T. *Ethics and Planning Research*. Routledge, 2017. Viitattu 29.1.2020. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/ramklibrary-ebooks/detail.action?docID=446422>.
- Pietiläinen, R. & Rätty, R. (Toim.) 2017. Lappilaisen nuoren tulevaisuutta tukemassa. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 1/2017
- Puusniekka, A. & Saarinen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>. Viitattu 20.1.2020.
- Ramstad E. & Alasoini T. 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa.
- Räsänen J. 2006. Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut.
- S21260 SOKU2- Sosiaalinen kuntoutus osaksi palvelujärjestelmää 2018-2020 (ESR). Hankehakemus ja -suunnitelma 2018. EURA20+14-järjestelmä Suomen rakennerahasto ohjelma. Euroopan sosiaalirahasto, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus nro 103615/2018
- Shuttleworth, M. 2008. Qualitative research design. *Experiment Resources*. Viitattu 19.1.2020. <https://explorable.com/qualitative-research-design>.
- Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki. 817/2015.
- Sote- ja maakunta uudistus. Hallituksen reformi. Kunnat ja maakunnat hyvinvoinnin ja terveyden edistäjinä sote-uudistuksessa. 2/2017. Viitattu 21.8.2018. <https://alueuudistus.fi/documents/1477425/2047492/Faktalehti+p%C3%A4ivystysuudistus+310317.pdf/3d72328a-8343-447d-baef-a7e5a7b753d4/Faktalehti+p%C3%A4ivystysuudistus+310317.pdf.pdf>

- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2011, Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Valtioneuvosto. Selvitysraportti kuntien sote-tuottajaroolista. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:4. Viitattu 14.5.2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162097>
- Valtioneuvosto. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan painopistettä siirretään perustason palveluihin ja ennaltaehkäisevään toimintaan. Sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenneuudistus. Viitattu 19.5.2020. <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/sosiaali-ja-terveyspalveluiden-rakenneuudistus>
- Valli, kehittyvät vanhustyön julkaisut, 2013. (viitattu 14.4.2018)
- Vilka, H. 2014. Tutkimusmetodeja Ammatilliselle Kentälle. Viitattu 29.1.2020. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita.pdf>
- Yin, R. K. 2009. Case Study Research. Design and Methods. Fourth Edition Applied Social Research Methods Series. Vol 5. United State of America: SAGE Publications, Inc.

LIITTEET

LIITE 1

KYSYMYKSET ASIAKKAILLE.

1. Mitä näistä palveluista olet tarvinnut ja käyttänyt?
 - a. Sosiaalitoimi
 - b. Meriva sr
 - c. Kemin kaupungin työllisyyspalvelut
2. Kerro oma näkemyksesi miksi käytit kyseistä palvelua?
3. Koitko saavasi tarvitsemaasi palvelua välittömästi?
4. Tiedätkö mitä palveluita sinun on oikeus saada kyseiseltä palveluntuottajalta?
5. Mistä löysit tarvitsemasi palvelut tai informaation kyseisestä palvelusta?
6. Millaisia odotuksia sinulla oli kyseisiä palveluita kohtaan ja vastasivatko palvelut odotuksiasi?
7. Onko palvelut helposti saatavilla mielestäsi nykyisellä palvelujärjestelmällä?

HAASTATELTAVA 1

1. Mitä näistä palveluista olet tarvinnut ja käyttänyt?
 - a. Sosiaalitoimi
 - b. Meriva sr,
 - c. Kemin kaupungin työllisyyspalvelut
- V: Oon käyttänyt tuota Merivaa
ja olen käyttänyt sosiaalitoimen palvelujaki

2. Kerro oma näkemyksesi miksi käytit kyseistä palvelua?

V: No mä pääsin sinne, että saan vähän arjenhallintaa kuntoon, oon kuntouttavassa työtoiminnassa. (Meriva)

-Tarvitsin rahaa (Sosiaalitoimi)

3. Koitko saavasi tarvitsemaasi palvelua välittömästi?

V: Joo, kyllä se lähti heti pyörimään, kun oma tilanne sen salli, eli viikon päästä, kun mä olin nähnyt niitä kaikkia tyyppejä. Mä olin eka a-klinikalla, josta se sit lähti, itse en ollu yhteydessä vaan mentiin työkkäriin jossa oli soskun työntekijä, työkkärin työntekijä ja Merivalta joku, tai siis se joka on mun oma ohjaaja. (Meriva)

Välillä saan heti maksusitoumuksen ja joskus pitää odottaa yli viikko. (Sosiaalitoimi)

4. Tiedätkö mitä palveluita sinun on oikeus saada kyseiseltä palveluntuottajalta?

V: En tiedä mitä palveluja siellä on, se on joku juttu, jonka kautta oon töissä siellä, tuo kuntouttava työtoiminta, mulla se tarkoittaa arjenhallinnan parantamista, elämän sisältöä tuodaan lisää ja päihteetön elämä. (Meriva)

En ite tietäis tosiaankaan noin vaikeita asioita, kun ei ne mainostakaan. En kyllä tiä mitä muita palveluja voi saada. (Sosiaalitoimi)

5. Mistä löysit tarvitsemasi palvelut tai informaation kyseisestä palvelusta?

V:-A-klinikalta kerrottiin ja sit siellä oli esittelijöitä.(Meriva)

En ite tietäis tosiaankaan noin vaikeita asioita, kun ei ne mainostakaan. En kyllä tiä mitä muita palveluja voi saada. Kelalta sanottiin, että voin hakea tuolta avustusta. A-klinikalta ohjataan kaikkiin.(Sosiaalitoimi)

6. V: Ootin sisältöä elämään ja vastas aika paljon sitä, en odottanut että meen oikeisiin töihin, mutta se oli jopa enemmän. Pitemmän päälle se alkaa kyllästyttään ja ei jaksa mennä sinne aina ajoissa. Nyt korona aikana mä kaipailen sinne, kun se lopetettiin. ja saa sieltä kuiten rahaa työmarkkinatukeen

enemmän, joka on nyt 9€/pvä kun siellä mä saan 18€/pvä eli 3kertaa sen viikko ja kuukauelle tekee paljon enempi kuin nyt. (Meriva)

Ei ollut odotuksia, kyllä ei ollut alunperin hajuakaan, en tiennyt, että soksusta voi hakea toimeentulotukea, mutta A-klinikalta neuvottiin. (Sosiaalitoimi)

7. Onko palvelut helposti saatavilla mielestäsi nykyisellä palvelujärjestelmällä?

V: Yleensä on helppo Merivalla olessa vaan soittaa sille mun yksilövalmennus naiselle. Mutta jos et ois merivalla niin joka ei ois mun tilanteessa ei löytäis kyllä tuonne ja sais palvelua. Sitä pitäis mainostaa soksussa. (Meriva)

Niin ja Kemikammarissa pitäis olla infoja (vastaan, että niitähän on ollut), niin niihän onki mutta enempi just tuommosiin niinkö Kemikammari ja muihin työttömien käyttämiin paikkoihin, vaikka kelalle sinne eteiseen info esittelyjä Koska ei näistä tiä, en mä tienny ennen mikä on Meriva. (Meriva)

Nyt korona aikana ei todellakaan, ei ole kuin lappu ovella, muuten tiän kyllä kaikki aukioloajat ja ne on helposti saatavilla normaaliaikana. Työkkärihan on ihan vaikea, kun ei ole koko toimistoa, kun pitää olla aika...(Sosiaalitoimi)

HAASTATELTAVA 2

1. Mitä näistä palveluista olet tarvinnut ja käyttänyt?

- a. Sosiaalitoimi
- b. Meriva sr,
- c. Kemin kaupungin työllisyyspalvelut

V: Työllisyyspalvelut (Kemin kaupunki)

2. Kerro oma näkemyksesi miksi käytit kyseistä palvelua?

Sain kutsun niin lähdin katsomaan, että mitä sillä on tarjota minulle.

3. Koitko saavasi tarvitsemaasi palvelua välittömästi?

V:Sain tarvitsemani palvelua sekä neuvontaa, pidempi prosessi omalla kohdalla.

4. Tiedätkö mitä palveluita sinun on oikeus saada kyseiseltä palveluntuottajalta?

V: Tiedän tai minulle kerrottiin mitä palveluita kaupungin työllisyys palveluiden kautta minulla on oikeus saada

5. Mistä löysit tarvitsemasi palvelut tai informaation kyseisestä palvelusta?

V: Sain kutsun työllisyyspalveluihin, kutsu oli vapaaehtoinen, ei velvoittava.

6. Millaisia odotuksia sinulla oli kyseisiä palveluita kohtaan ja vastasivatko palvelut odotuksiasi?

V: Ei ollut odotuksia minkään suhteen mutta yllätyin positiivisesti kun palveluohjaaja otti minun asiat hoitaakseen.

7. Onko palvelut helposti saatavilla mielestäsi nykyisellä palvelujärjestelmällä?

V: Jos puhutaan kaupungin työllisyyspalveluista ovatko heidän palvelut helposti saatavilla, niin ei kaikille, koska heidän palvelut ovat tietyille kohderyhmille, Esim. työttömyyden keston mukaan, kuuluuko työmarkkinatuen piiriin yms.

Mutta kun heidän palveluihin pääsee mukaan niin asiat etenevät. Omalla kohdallani työllistyminen sekä osatyökykyisen lausunto kuntoutuslääkäriltä.

HAASTATELTAVA 3

1. Mitä näistä palveluista olet tarvinnut ja käyttänyt?

a. Sosiaalitoimi

b. Meriva sr

c. Kemin kaupungin työllisyyspalvelut

V: Meriva sr

2. Kerro oma näkemyksesi miksi käytit kyseistä palvelua?

V: Sain ohjausta, mille alalle lähtä opiskelemaan.

3. Koitko saavasi tarvitsemaasi palvelua välittömästi?

V: Kyllä koin

4. Tiedätkö mitä palveluita sinun on oikeus saada kyseiseltä palveluntuottajalta?

V: En tiedä kaikkea

5. Mistä löysit tarvitsemasi palvelut tai informaation kyseisestä palvelusta?

V: Kyseisen palvelun työntekijältä. En aluksi tiennyt, minkä alaisuudessa hän oli töissä. Se kävi aikanaan ilmi.

6. Millaisia odotuksia sinulla oli kyseisiä palveluita kohtaan ja vastasivatko palvelut odotuksiasi?

V: Ei ollut mitään odotuksia, mutta palvelu toimi hyvin.

7. Onko palvelut helposti saatavilla mielestäsi nykyisellä palvelujärjestelmällä?

V: Ei välttämättä niille, jotka eivät tiedä palvelun olemassaolosta.

HAASTATELTAVA 4

1. Mitä näistä palveluista olet tarvinnut ja käyttänyt?

a. Sosiaalitoimi

b. Meriva sr

c. Kemin kaupungin työllisyyspalvelut

- olen käyttänyt noita kaikkia jossain vaiheessa....

2. Kerro oma näkemyksesi miksi käytit kyseistä palvelua?

V: sosiaalitoimi: tarvitsin rahallista tukea elämiseen.

-meriva sr: työharjoittelu jaksoja, sekä osallistumista kaikenlaisiin yhteistyökuvioihin

- kemin kaupungin työllisyyspalvelut: työkkäriin järjestämät koulutukset, kuten korttikoulutukset ja apua työn hakuun. Oman työllisyysuunnitelman laatiminen.

3. Koitko saavasi tarvitsemaasi palvelua välittömästi?

V: Kyllä, silloin ku asialla oli kiire, kuten sosiaalitoimen kanssa. Muut tuli melko nopeasti.

4. Tiedätkö mitä palveluita sinun on oikeus saada kyseiseltä palveluntuottajalta?

V: Tiedän kyllä.

5. Mistä löysit tarvitsemasi palvelut tai informaation kyseisestä palvelusta?

V: Alun perin varmaan sosiaalipalvelut on tullut tutuksi jo ennen, ku niitä tarvitsin itse. Meriva sr tuli tutuksi työkkäarin kautta ja no työkkäri tuli tutuksi äidin kertomana.

6. Millaisia odotuksia sinulla oli kyseisiä palveluita kohtaan ja vastasivatko palvelut odotuksiasi?

V: Odotuksia ei tainnut olla oikein missään vaiheessa, muuta ku et sais raha asiat rullaamaan. Sain sen avun mitä tarvitsinkin.

7. Onko palvelut helposti saatavilla mielestäsi nykyisellä palvelujärjestelmällä?

V: Työkkäri: ihan ok. Mut olis parempi et olis oikea virkailia jonka kanssa voisi keskustella, niinkuin oli ennen.

Meriva sr : voisi olla enemmän esillä esim. Kouluissa ja paikoissa missä ihmiset paljon liikkuvat ja oleilee.

Sosiaalitoimi: on kait yhtä helppo, ku ennenkin. En ole pitkään aikaan itse sitä tarvinnut.

PALVELUNTUOTTAJIEN KOMMENTIT

Hilkka Halonen, Meriva

Hei,

selkeästi nousee esille palveluista tiedottaminen - ja hyvin laajalla rintamalla esim merivan osalta.

Palveluun voi päästä helposti, kun prosessi lähtee liikkeelle, kynnys siis matala, mutta ensin siitä pitää olla tietoa. Jos asiakkailta olisi enemmän tietoa,

olisivatko itse aktiivisempia hakeutumaan palveluun? Vai olisivatko ns passiivisia ja odottaisivat viranomaisen ohjausta?

Tietoa palveluista tulee lisätä myös palveluprosessin aikana, myös palveluntuottaja vastaa tästä.

Haastatteluista käy esille se, että palvelu on tullut tarpeeseen, vie asiakasta eteenpäin, jopa enemmän kuin mitä itse odotti.

Riitta Hakala, Kemin työllisyyspalvelut 26.5.2020

1. Työikäisten kohderyhmän kokemukset palvelujen saavutettavuudesta ja omiin tarpeisiin vastaamisesta kunnallisissa palveluissa kuten Sosiaalitoimi, Kemin kaupungin työllisyyspalvelut sekä kolmannen sektorin palveluista kuten Meriva sr?
2. Toteutuuko palveluntuottajan mielestä oman terveys- ja hyvinvointi palvelun saatavuus ja yhdenvertaisuus ja mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamiseen?

Meillähän tietty kohderyhmä, me palvellaan vaikeammin työllistyviä, eikä voi kävellä sisään tuosta vaan. Eri lait määräävät, mitä kautta ihmiset tulee. Esimerkiksi laki kuntouttavasta työtoiminnasta, TYP:n kautta, nuoret ja aikuiset sen kautta. Miten asiakas kohdataan, on se tärkein. Suurin vaara on, että ne kaikkein syrjäytyneimmät jäävät ulkopuolelle palveluista, jos heitä ei saada muiden palvelujen kautta työllisyysyksikön piiriin. Siirtymät tapahtuvat eri palveluiden avulla ja näin pyritään siihen, ettei asiakas jää ulkopuolelle palveluista.

Ollaan kutsuttu ns. Kela listalta ihmisiä vapaaehtoisesti paikan päälle, eli käytössämme on kutsuttuna tuleminen paikan päälle, tietenkin vapaaehtoisuuteen perustuen. Se on ollut toimiva ratkaisu.

Täältä aukeaa palvelut. Myös työttömien terveyden hoitoon pääsee. Kelan palveluihin sekä toimeentulotukihakemukset jne.. Me olemme tavallaan portti kaikkiin palveluihin.

Miten mielestäsi on, että kuinka ihmiset tietävät olevansa teidän tai jonkun muun palvelun alla? kuten osasta haastattelusta huomasin, ettei haastateltava välttämättä tiennyt onko työllisyyspalveluiden vai te- toimiston palvelun alla.

Tämä asia juuri vaatii avaamista. Asiakkaille nämä palvelut näyttävät hyvinkin sekavana ja monimutkaisena systeeminä, koska tämä sisältää valtion, kunnan ja TE- hallinnon palveluja, joista meidän palveluun tullaan myös. Työllisyyspalveluissa ensimmäisenä työntekijät kyllä selvittävät ensimmäisellä käynnillä mikä palvelu on. Työllisyyspalveluiden ovia ei voida avata kaikille kemiläisille, koska aika ja työntekijät eivät vain riitä, tämän vuoksi kutsumme palvelun piiriin ja asiakas saa vapaaehtoisesti päättää tuleeko. Suurin osa tulevat mielellään ja ovat tyytyväisiä, kun heidän asioita aletaan yhdessä hoitamaan. Kuten noista haastattelu kysymyksen vastauksista käy ilmi.

Työllisyyspalveluissa asiakaspalautetta on kysytty kolmatta vuotta. Opiskelija työnä myös tehty palaute kysely. Työntekijät ovat myös tehneet kyselyn ja palautekyselyn myös, sen lisäksi että palveluista saa jättää palautetta välittömästi käynnin jälkeen. Myös opinnäytetyönä on tehty asiakastytyväisyystutkimus.

Komentointi Työllisyyspalveluista; Moni ei juuri tiedä mihin on tulossa. Kohtaamista on korostettu, tarvitaan vastakkain kohtaamista ja että saadaan prosessi käyntiin.

Tämän haastateltavan kohdalla oli hienoa, että kaikki meni hyvin ja se lähti hyvin etenemään. Seuloja ja asiakas valintaa joudutaan valitettavasti tekemään, hienoahan olisi hyvä päästä palvelemaan kaikkia. Totta on, että palvelujärjestelmässä ei aina palvelujen yhteistyö kohtaa ja palveluiden etenemiseen tarvittaisiin juuri tätä kasvokkain tekemistä ja kohtaamista monien alojen yhteistyönä vielä enemmän.